



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS ( Junio 2022 )

Fecha de presentación – Julio 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 junio 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 mayo, 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
<b>Petición</b>	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan.	15 días hábiles para su contestación.
<b>Solicitud de información Documentos (Copias)</b>	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.
<b>Denuncia</b>	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.
<b>Consulta</b>	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.
<b>Petición entre autoridades</b>	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.
<b>Reclamo</b>	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
<b>Queja</b>	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los	15 días hábiles para su contestación

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	

Fuente: Secretaria 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.

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

En el mes de junio de 2022 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó **230** requerimientos, de los cuales, **98** se recibieron en junio para dar respuesta en el mismo mes y **132** venían de meses anteriores. Con el ánimo de permitir una trazabilidad adecuada y un seguimiento por parte de la ciudadanía, la Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte registra las peticiones de meses anteriores para ser gestionadas en junio y las que ingresaron este mes, para las cuales el término de respuesta máxima está para los meses de julio y agosto, como se muestra a continuación:

Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en junio	Requerimientos registrados en junio para responder en junio	Requerimientos recibidos en mayo que se contestan en julio y agosto		Total
		julio	agosto	
<b>132</b>	<b>98</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>336</b>

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

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

### 2.1 Canales de atención

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



Carrera 8 No 9-83



Tel: 6013274850  
Línea 195



Correo:  
[Correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:Correspondencia.externa@scrd.gov.co)  
Redes Sociales:  
<https://www.facebook.com/CulturaenBogota/>  
<https://twitter.com/CulturaenBta>  
<https://www.instagram.com/accounts/login/>

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

*Tabla 2. Canales más utilizados*

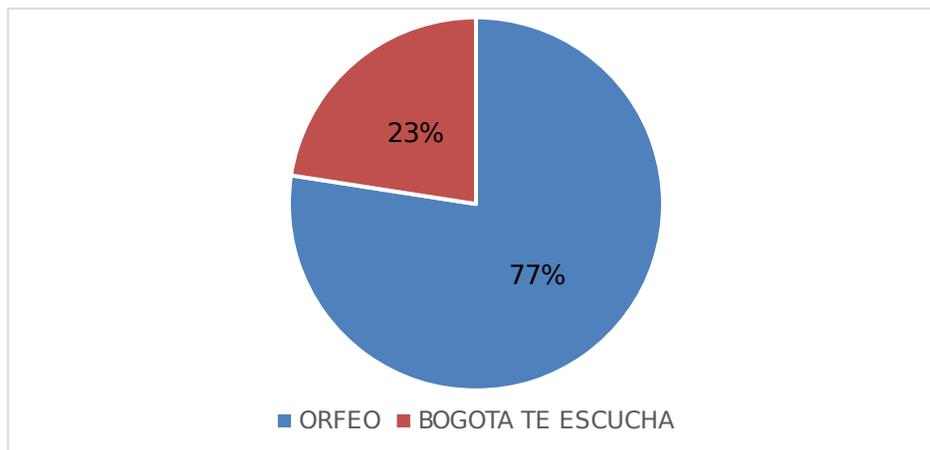
Canal	Total
Correo Institucional (ORFEO)	158
Bogotá Te Escucha	45
<b>Total</b>	<b>204</b>

*Fuente.* Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De las **204** peticiones recibidas, **158** ingresaron por medio del Correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y **45** directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De esos **204** requerimientos, se gestionaron **98** en el mes de junio, correspondiendo **44** a traslados por competencia.

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 23% de las peticiones ingresaron por el Sistema Bogotá Te Escucha y el 77% 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 ve reflejado una constante de atenciones enmarcadas en temas relacionados con convocatorias del SICON.

Tabla 3. Atenciones

<b>REGISTRO ATENCIONES CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	
<b>Presencial</b>	<b>10</b>
<b>Telefónico</b>	<b>112</b>
<b>Total</b>	<b>122</b>

*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 junio.

Tabla 4. Requerimientos por tipología

Requerimientos por tipología	
Solicitud de información / Documentos	101
Derecho de petición de interés particular	70
Derecho de petición de interés general	19
Reclamo	9
Queja	3
Sugerencia	1
Otros	1
Consulta	0
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>204</b>

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 **101** requerimientos, que corresponde al **49,50 %** del total de las peticiones, seguido por el Derecho de petición de interés particular con **70** requerimientos, que representa el **34.31 %** del total de requerimientos recibidos.

Los reclamos presentados se debieron al mal funcionamiento de las plataformas dispuestas para la participación en cursos de formación y convocatorias, lo cual fue resuelto por la dependencia correspondiente. Sumado a temas relacionados con las construcciones de bienes de interés cultural.

Y respecto de las quejas, es importante mencionar que la Oficina de Control Interno Disciplinario es la dependencia encargada de su gestión.

### 2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en junio, se asignaron a diecinueve (19) dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Peticiones recibidas por dependencia

Áreas	Total por área
Dirección de Gestión Corporativa	52
Dirección de Fomento	32
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	26
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	23
Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano	14
Dirección de Asuntos Locales y Participación	13
Dirección de Lectura y Bibliotecas	11
Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	7
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	6
Dirección de Personas Jurídicas	5
Dirección de Economía, Estudios y Política	3
Grupo interno de Trabajo de Contratación	3
Oficina de Tecnologías de la Información	2
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de la Información	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora jurídica	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
<b>Total</b>	<b>204</b>

*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 Dirección de Gestión Corporativa con un total de **52** requerimientos (25.49%) que obedecen a atenciones de segundo nivel (Traslados y Solicitudes de información), seguida por la Dirección de Fomento, con **32** requerimientos (15,68%).

## 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 junio, se identificaron tres (3) 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. Información sobre suspensión de obras realizadas en BIC.
2. Criterios de evaluación frente a convocatorias del SICON.
3. Solicitud de soporte sobre plataforma SICON.

## 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 junio de 2022.

Tabla 6. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en junio	Requerimientos registrados en junio para responder en junio
A tiempo	130	96
Extemporáneo	2	2
No contestada	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>98</b>

*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 98 %. 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 junio. 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 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte realiza un muestreo de las peticiones, quejas y reclamos presentadas ante las dependencias de la entidad, con el fin de realizar un 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, mostrando los siguientes resultados:

No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
<b>Dirección de Asuntos Locales y Participación</b>  20227100095832 2132692022  <b>Respuesta:</b> 20222100067051	SI	SI	SI	NO	NO	Se realizó un traslado fuera de los términos de ley.  Se cerró en el SDQS como respuesta definitiva, y se debió cerrar como traslado.
<b>Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural</b>  2234232022 20227100100612  <b>Respuesta:</b> 20223300067981 20223300068061	SI	SI	SI	NO	SI	Se realiza traslado fuera de los términos de ley.

<b>Dirección de Asuntos Locales y Participación</b>  2288592022 202271001062 82  <b>Respuesta:</b> 20222100232233	SI	SI	SI	SI	NO	No se evidencia envío de la respuesta por correo certificado.
<b>Dirección de Fomento</b>  2091342022 20227100093642  <b>Respuesta:</b> 20222200065051	SI	SI	SI	NO	SI	Se cerró en el SDQS fuera de los términos de ley.
<b>Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano</b>  2186182022 20227100099652  <b>Respuesta:</b> 20227300066931	SI	SI	SI	SI	SI	Sin Observaciones.
<b>Subdirección de Gestión Cultural y Artística</b>  2328882022 20227100105252  <b>Respuesta:</b> 20223100072811	SI	SI	SI	SI	SI	Sin Observaciones.
<b>Dirección de Asuntos Locales y Participación</b>  2251522022 202271001038 02  <b>Respuesta:</b> 20222100071161	SI	SI	SI	SI	NO	No asocia radicado de respuesta.

<b>Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural</b>  2309792022 20221000108412  <b>Respuesta:</b> 20223300073001	SI	SI	SI	SI	NO	No asocia radicado de respuesta.
<b>Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural</b>  2159932022 202271000976 12  <b>Respuesta:</b> 20223300067841	SI	SI	SI	SI	NO	No se ha finalizado el trámite en el ORFEO.
<b>Dirección de Asuntos Locales y Participación</b>  1832782022 20227100086532  <b>Respuesta:</b> 20222100054461	SI	SI	SI	SI	NO	No se evidencia notificación al ciudadano.  No se asocia radicado de respuesta.

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.

#### 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:

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
4	4	0	9	0

## 5. Conclusiones

- Las solicitudes de información/documentos, son los requerimientos que más se gestionan en la entidad con un 49.50 % del total recibidos.
- Se presenta un índice de oportunidad del 98%, frente a las solicitudes de los ciudadanos, lo que nos ubica en un porcentaje alto de cumplimiento. Sin embargo, desde el equipo de Relación con la Ciudadanía se están adelantando las acciones correspondientes para poder llegar al 100%.
- La atención en segundo nivel, desde la Dirección de Gestión Corporativa, facilita atender de manera oportuna los requerimientos sobre aspectos generales de la Entidad permitiendo a las áreas misionales enfocarse en sus funciones.

## 6. Recomendaciones

- Fortalecer los canales de atención, avanzando en la implementación del chat institucional para disponer de un nuevo canal para la interacción con la ciudadanía.
- Continuar con la capacitación y asistencia a las dependencias en los asuntos relacionados con manejo del sistema, con el fin de disminuir los errores que se presentan en ese criterio.
- Evidenciar los aspectos más recurrentes generados por las Subsecretarías y Direcciones de la Entidad, con el fin de que sean asumidos por el segundo nivel de atención, para brindar agilidad en la gestión de peticiones y apoyo en las dependencias.

Cordialmente,

**YAMILE BORJA MARTINEZ**

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Andrés Mauricio Durán Douglas - Contratista DGC

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista

**Documento 20227000079781 firmado electrónicamente por:**

**Yamile Borja Martínez**, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 15-07-2022 11:39:36

**Luz Amparo Macías Quintana**, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 15-07-2022 09:24:00

Revisó: Andrés Mauricio Durán Douglas - Contratista - Dirección Gestión Corporativa



ab22d9cf043b00ae1fe8191fb6567aad93b40e99652076522762a6f6f00e59f