



## COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., jueves 20 de marzo de 2025

**PARA:** Santiago Trujillo Escobar  
Secretario de Cultura, Recreación y Deporte

Luis Fernando Mejía Castro  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana María Boada Ayala  
Subsecretaría de Gobernanza

Diego Javier Parra Cortés  
Director de Arte, Cultura y Patrimonio

Bibiana Andrea Victorino Ramírez  
Directora de Lectura y Bibliotecas

Sandra Patricia Castiblanco Monroy  
Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Sandra Margoth Vélez Abello  
Jefe Oficina Jurídica

Ibón Maritza Munévar Gordillo  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Javier Enrique Mariño Navarro  
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

**DE:** Omar Urrea Romero  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe de Auditoría de Cumplimiento – Seguimiento al trámite de Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, Segundo semestre 2024.

Estimados Integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno,

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, de que





trata el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte 1 de julio a 31 de diciembre de 2024, en el cual se evidencia mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. No obstante, se identificó una (1) observación susceptible de mejora, la cual se relaciona a continuación:

No.	TEMA	HALLAZGO/OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Respuestas y Solicitudes asociadas en Orfeo: En la pestaña "Información del radicado" de Orfeo se lee: "Ver asociados en pestaña Documentos"	De la muestra de PQRSD analizada en la auditoría (50 registros), se identificaron 4 registros sin soportes de la solicitud asociada a la respuesta en la pestaña de documentos del aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley o falta de ubicación rápida de la respuesta a cada requerimiento.

De acuerdo con lo indicado, es recomendable que se mejoren los controles para asegurar que todas las respuestas a PQRS están correctamente asociadas en Orfeo a las correspondientes solicitudes de los ciudadanos.

Como resultado del ejercicio de auditoría se realizan las siguientes recomendaciones adicionales:

Tener en cuenta los aspectos que se han identificado como **fortalezas** y como **cumplimientos** en el presente informe, con el objeto de que se mantengan y se sigan ejecutando en procura de la mejora y la conservación de los altos estándares en la ejecución del proceso objeto de evaluación.

Revisar y formular las acciones correctivas y de mejora que correspondan frente a los **incumplimientos** y frente a las **oportunidades de mejora** que se han determinado en el presente informe, acudiendo a la metodología vigente en la Secretaría, usando para ello la herramienta del módulo de Control Interno de Cultured. Lo señalado, permitirá contar con acciones concretas que eliminen las causas de los incumplimientos y de las oportunidades de mejora identificados, así como documentar debidamente el proceso de mejoramiento continuo en la entidad.

Se adjunta informe detallado de auditoría.

Atentamente,  
Omar Urrea Romero  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:  
Hernán Muriel  
Profesional especializado OCI - SCRD

<b>Documento 20251400143433 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Omar Urrea Romero</b>	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 22-03-2025 19:35:16
<b>Revisó:</b>	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno





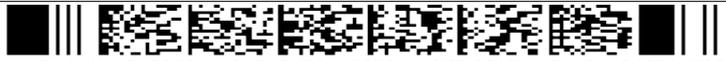
SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20251400143433**

Fecha: 20-03-2025



ccf2fcfd4fac2d89584b49e8a8159aa76734ce076f2217feb3bd3bd042514728

Código de Verificación CV: cead9



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	
			FECHA: 13/10/2023

## TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3.	METODOLOGÍA	4
4.	LIMITACIONES	8
5.	RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	9
5.1.	FORTALEZAS	9
	EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRSD EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA	9
5.2.	CUMPLIMIENTOS	10
5.3.	INCUMPLIMIENTOS	13
5.4.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	13
6.	CONCLUSIONES	15
7.	RECOMENDACIONES	15
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO	16
9.	FIRMAS	16

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

<b>NOMBRE DE LA AUDITORÍA</b>	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de Cumplimiento.
<b>UNIDAD (ES) AUDITABLES</b>	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
<b>RESPONSABLE (S)</b>	Sandra Patricia Castiblanco Monroy - Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCR D se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional.</li> <li>• Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	Se verificará el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presta la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, de acuerdo con las normas legales vigentes, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	6 de febrero al 11 de marzo de 2025
<b>EQUIPO AUDITOR<sup>1</sup></b>	Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno – Auditor Líder Hernán Muriel, Profesional Especializado – Auditor interno

## 2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

<sup>1</sup> Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 <p>Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 172 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio de derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 108 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.
- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento, y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 037 de 2017 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2010 Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político-normativas con el Concejo de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V5 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD](#)

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

### 3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se analizó la información reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá Te Escucha, los informes publicados en el link de Transparencia por el área de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se realizaron entrevistas al personal que desarrolla las funciones propias del procedimiento.

Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento de directrices aplicables al proceso de Atención al Ciudadano (PQRS), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas.

Con base en los reportes publicados en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (numeral 4.10.) en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se encontraron registradas: **3** consultas; **10** derechos de petición de interés general; **1577** derechos de petición de interés particular; **1** Denuncia actos de corrupción; **9** felicitaciones; **7** quejas; **12** reclamos; **34** solicitudes acceso a la información; **14** solicitudes de copias y **2** sugerencias, para un total de **1.669** registros, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

**Tabla No. 1**

TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DPIG	DPIP	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOL. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOL. COPIAS	SUGERENCIAS	TOTAL, II SEMESTRE 2024
MES											
JULIO	0	0	295	1	0	0	4	9	3	0	312
AGOSTO	0	4	221	0	2	1	3	7	2	0	240
SEPTIEMBRE	0	1	300	0	2	1	0	2	4	0	310
OCTUBRE	2	0	333	0	3	2	1	10	3	0	354
NOVIEMBRE	0	3	249	0	1	1	1	5	1	1	262
DICIEMBRE	1	2	179	0	1	2	3	1	1	1	191
<b>TOTALES POR TIPOLOGÍAS</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1577</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1.669</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 50 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

**Tabla No. 2**

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.669	Fórmula	51
Error Muestral (E)	5%	Muestra Óptima	50
Proporción de Éxito (P)	95%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

De acuerdo con la revisión y análisis de la muestra definida a través de la herramienta sugerida por la Función Pública, (Aplicativo muestreo DAFP), se verificó la oportunidad de respuesta a cada una de las solicitudes, la clasificación y el cumplimiento del procedimiento, con los siguientes resultados:

**ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL I SEMESTRE DE 2024 Y EL II SEMESTRE DE 2024**

**Tabla No. 3**

REPORTE I SEMESTRE 2024		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	8	1
DPIG	13	1
DPIP	1192	90
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	3	1
FELICITACIÓN	7	1
QUEJA	1	0
RECLAMO	7	1
SOL ACCESO INFORMACIÓN	61	5
SOLICITUD DE COPIAS	24	2
SUGERENCIA	5	0
<b>TOTALES</b>	<b>1321</b>	<b>100</b>

**Tabla No. 4**

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

REPORTE II SEMESTRE 2024		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	3	0
DPIG	10	1
DPIP	<b>1577</b>	<b>94</b>
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	1	0
FELICITACIÓN	9	1
QUEJA	7	0
RECLAMO	12	1
SOL ACCESO INFORMACIÓN	<b>34</b>	<b>2</b>
SOLICITUD DE COPIAS	14	1
SUGERENCIA	2	0
TOTALES	<b>1669</b>	<b>100</b>

En el primer semestre de 2024 se encontraron **1.321** registros en las matrices publicadas mes a mes, en el link de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y en el segundo semestre de 2024 se encontraron **1.669** registros; es decir, se evidenció un incremento de **348** registros.

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de julio 1 al 31 de diciembre de 2024 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá Te Escucha), se observa que en el segundo semestre de 2024, las solicitudes de acceso a la información **disminuyeron** en 27 registros; los derechos de petición de interés particular **crecieron** en 385 registros; la tipología que presenta el mayor número de registros es Derechos de Petición de Interés Particular con un total de **1.577** registros y, comparativamente con el I Semestre de 2024, aumentaron en **348** registros.

### CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el Manual de Servicio a la Ciudadanía “Canales de Interacción Ciudadana”, se encuentran identificados los diferentes mecanismos de presentación de PQRS. Los canales dispuestos por la Secretaría son:

- Escrito: Esta determinado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos - Gestión Documental, Archivo y Correspondencia en el punto

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

físico de recepción de la SCR D y, a través del correo electrónico dispuesto, en el portal web, el cual es: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

- b. Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, se incluye no sólo el espacio físico ubicado en la Sede Principal de la Entidad (Casa de los Comuneros Carrera 8 N°9-83, de lunes a viernes a 7:00a.m. a 4:30p.m.), sino también, todo espacio abierto como las Ferias de Servicios a la Ciudadanía en Bogotá.
- c. Telefónico: Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello. En este momento se cuenta con el teléfono de atención a la ciudadanía: +57 (601) 327 48 50
- d. Virtual: Corresponde al chat virtual que se encuentra disponible a través de la página web de la Entidad en el enlace: [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co), así como, las Redes sociales: Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter(@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).

En el siguiente resumen comparativo del reporte registrado en la matriz de registro y control PQRS publicado en la web de la SCR D <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica>, numeral 4.10 4.10.1, se pueden observar los canales más utilizados por la ciudadanía a través de los cuales realizan sus requerimientos:

**Tabla No. 5**

SEGUNDO SEMESETRE 2024		
CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CHAT	0	0
ESCRITO	<b>1129</b>	<b>68</b>
TELÉFONO	0	0
WEB	<b>534</b>	<b>32</b>
PRESENCIAL	6	0
<b>TOTALES</b>	<b>1669</b>	<b>100</b>

En la anterior tabla se evidencia en los registros mensuales publicados en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10, que los canales con mayor porcentaje de utilización en el segundo semestre de 2024 son: escrito con el 68% y web con un 32%.

## DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DEL TOTAL DEL

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	
		<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

## II SEMESTRE 2024 y DEL TOTAL DE LA MUESTRA

**Tabla No. 6**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, II SEMESTRE 2024	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	70	48	61	49	39	15	<b>282</b>	<b>17%</b>
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	30	53	51	28	20	<b>210</b>	<b>13%</b>
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTÍSTICA	21	13	19	14	49	45	<b>161</b>	<b>10%</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO	28	14	18	22	21	10	<b>135</b>	<b>8%</b>
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES	19	9	23	19	10	10	<b>90</b>	<b>5%</b>
DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	0	0	2	61	14	0	<b>77</b>	<b>5%</b>
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	14	13	12	13	11	<b>72</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL, MES A MES</b>	<b>175</b>	<b>128</b>	<b>189</b>	<b>228</b>	<b>174</b>	<b>111</b>	<b>1027</b>	<b>61%</b>

En la Tabla anterior se pueden observar las dependencias con un mayor número de requerimientos en el segundo semestre de 2024, en su orden son: Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con 282 requerimientos, que equivalen al 17% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024; Relacionamiento con la Ciudadanía con 210 requerimientos, que equivalen al 13 % del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024; Subdirección de Gestión Cultural y Artística con 161 requerimientos, que equivalen al 10% de los requerimientos del segundo semestre; Dirección de Fomento con 135 requerimientos, que equivalen al 8% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024; Dirección de Asuntos Locales con 90 requerimientos, que equivalen al 5% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024; Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio con 77 requerimientos, que equivalen al 5% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024 y la Dirección de Lectura y Bibliotecas con 72 requerimientos, que equivalen al 4% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2024.

#### 4. LIMITACIONES

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025	
		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>VERSIÓN: 02</b>
				<b>FECHA: 13/10/2023</b>

No se presentaron circunstancias que imposibilitaran la emisión de una opinión.

## 5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El equipo responsable del proceso de Relación con la Ciudadanía de la Secretaría se encuentra conformado en el momento de la auditoría por 1 profesional especializado, 2 contratistas bachilleres con experiencia en el tema, 1 contratista profesional en Ingeniería Industrial con Especialización en Gerencia de Proyectos, 1 contratista profesional en Administración Pública con Especialización en Planeación y Magister en Estudios y Gestión del Desarrollo.

Como resultado del trabajo realizado se generaron 6 hallazgos, clasificados de la siguiente manera:

**Tabla No. 7**

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
FORTALEZAS	1	5.1.1
CUMPLIMIENTOS	4	5.2.1 - 5.2.2 - 5.2.3 - 5.2.4
INCUMPLIMIENTOS	0	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	5.4.1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

### 5.1. FORTALEZAS

#### EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRS D EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRS D) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes cuentan con radicado de Orfeo y registro de Bogotá Te Escucha SDQS.

#### Fortaleza No. 5.1.1

El 100% de los registros de la muestra cuentan con radicado de Orfeo y número SDQS de Bogotá Te Escucha, dando cumplimiento al artículo 3 Numeral del Decreto 371 de 2010: 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	

Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

## 5.2. CUMPLIMIENTOS

### TIPOLOGÍAS

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas con la tipología, atendiendo el lineamiento del Manual de Gestión de Peticiones vigente.

#### Cumplimiento 5.2.1

El 100% de los registros de la muestra cuentan con la tipología descrita en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas Numeral 2 2.1 [Documento externo: Manual gestion\\_peticiones\\_v3](#) Documentos asociados:[externo\\_manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](#)

### CANALES DE ATENCIÓN

Con base en la revisión de cada uno de los registros de las matrices publicadas en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10, y de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas de acuerdo con el canal de atención utilizado por los ciudadanos.

#### Cumplimiento No. 5.2.2

En las matrices mensuales publicadas en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10, se evidencia el registro del 100% de las solicitudes ciudadanas a través de cada uno de los canales dispuestos por la entidad para su atención, de acuerdo con el procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V5 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD](#)

### SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En el botón de Transparencia de la página Web de la entidad, a través del siguiente enlace: [https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion\\_publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion_publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion) y en los radicados de Orfeo Nos. 20247000453603 – 20257000010803, se evidencian los informes de los resultados de las encuestas realizadas en el segundo semestre de 2024, destacándose la amabilidad del equipo y su conocimiento, siendo altamente valorados,

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

con un 100% de calificaciones positivas en ambos aspectos y, de igual manera, la favorabilidad en la interacción con la entidad.

#### 4.10.2 - Informes de encuestas de satisfacción del servicio

Título	Fecha del documento	Acción
Informe encuestas de satisfacción cuarto trimestre 2024	24 de Enero 2025	<a href="#">Descargar</a>
Informe encuestas de satisfacción tercer trimestre 2024	15 de Noviembre 2024	<a href="#">Descargar</a>

### Cumplimiento 5.2.3

En los informes de los resultados de las encuestas publicados en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, link de Transparencia numeral 4.10.2, se evidencia el registro del 100% de las encuestas realizadas durante el segundo semestre de 2024, de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía RCC-CP-01 V3.

### INFORMES DE PQRSD PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

En el radicado de Orfeo No. 20257000006753 se evidencia que los informes mensuales de PQRSD solicitados por la Veeduría Distrital fueron subidos al aplicativo, como se observa en las siguientes imágenes:

Julio



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA JULIO 2024.XLSX	YIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ago 12 2024	APROBADO		Abre	0

Agosto



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA AGOSTO 2024.XLSX	YIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Sep 9 2024	APROBADO		Abre	0
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA AGOSTO 2024.XLSX	YIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Sep 9 2024	APROBADO		Abre	0

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 <p>Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

Septiembre



**Subir Informe Reporte 371**

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar **10** registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Pregios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA SEPTIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Oct 9 2024	APROBADO		Abre	0
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA SEPTIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Oct 9 2024	APROBADO		Abre	0

Octubre



**Subir Informe Reporte 371**

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar **10** registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Pregios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA OCTUBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Nov 14 2024	APROBADO		Abre	0
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA OCTUBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Nov 14 2024	APROBADO		Abre	0

Noviembre



**Subir Informe Reporte 371**

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar **10** registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Pregios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA NOVIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Dic 11 2024	APROBADO		Abre	0
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA NOVIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Dic 11 2024	APROBADO		Abre	0

Diciembre



**Subir Informe Reporte 371**

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar **10** registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Pregios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DICIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ene 9 2025	SIN REVISAR		Abre	0
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DICIEMBRE 2024.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ene 9 2025	SIN REVISAR		Abre	0

Cumplimiento 5.2.4

En el radicado de Orfeo No. 2025700006753 se evidencia que el 100% de los informes mensuales de PQRSD solicitados por la Veeduría Distrital fueron subidos al

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	

aplicativo, de conformidad con las políticas de operación del procedimiento de Atención y Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD “...La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano debe subir a la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital, el informe de PQRSD mensual dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes”.

### 5.3. INCUMPLIMIENTOS

No se evidenciaron incumplimientos.

### 5.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### SOLICITUDES CIUDADANAS

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó el cumplimiento del procedimiento vigente, con los siguientes resultados:

**Tabla No. 8**

SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2024	TOTAL	%
MUESTRA SOLICITUDES REGISTRADAS A EVALUAR	50	100
CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO	50	100

El 100% de los cincuenta (50) registros de la muestra evaluados cumplen con el procedimiento de atención vigente.

**NOTA:** En cuatro (4) registros de la muestra se evidencia que la respuesta no se encuentra asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo. No obstante, el documento se encuentra finalizado, demostrando una debilidad en el control del aplicativo Orfeo. Los casos objeto de observación son los siguientes:

**Tabla No. 9**

No.	DEPENDENCIA	RADICADO
1	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	20247100245412
2	DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	20247100185182
3	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	20247100114812
4	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	20247100196912

#### Oportunidad de mejora No. 5.4.1 (Se mantiene)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

Es recomendable que en el 100% de las respuestas a PQRSD se pueda evidenciar la asociación con el radicado de solicitud en Orfeo. De esta manera, para cualquier usuario del aplicativo será muy fácil encontrar la respuesta a cualquier solicitud.

Mediante comunicación con radicado de Orfeo No. 20257000117863 del 04-03-2025, la Dirección Corporativa de Gestión y Relación con el Ciudadano, responsable del proceso, se permite precisar lo siguiente:

*En atención al informe preliminar de seguimiento al trámite de atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del segundo semestre de 2024, con radicado Orfeo No. 20251400117193 del 04 de marzo de 2025, nos permitimos realizar la siguiente aclaración:*

*Respecto al numeral 5.4.1 Oportunidad de mejora se señala “Es recomendable que en el 100% de las respuestas a PQRSD se pueda evidenciar la asociación con el radicado de solicitud en Orfeo. De esta manera, para cualquier usuario del aplicativo será muy fácil encontrar la respuesta a cualquier solicitud”.*

**Aclaración:**

*“En atención a la revisión del informe, queremos aclarar que desde la Dirección de Gestión Corporativa hemos participado con el grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y el equipo de Relación con la Ciudadanía, en mesas de trabajo sobre los ajustes del sistema Orfeo respecto a la asociación de las respuestas; ver radicado Orfeo 20247000074203. Nuestro esfuerzo se ha centrado en incorporar validaciones adicionales que impidan la finalización del trámite sin la debida asociación del radicado de respuesta, que es lo que está configurado en el procedimiento. En la auditoría previa al procedimiento de PQRS, durante la reunión de cierre (Ver radicado 20247000348533), el ingeniero Idelber Sánchez explicó que es posible aplicar una solución masiva a todos aquellos radicados que no estén asociados a una respuesta. Por lo anterior, en la reunión programada para el próximo 11 de marzo de 2025, solicitaremos nuevamente al ingeniero que realice esta acción, lo que permitirá subsanar la situación que dio lugar a la “oportunidad de mejora”. De este modo, no será necesario gestionar ninguna acción a través de Cultured, ya que con esta solución se garantizará que el 100% de las respuestas queden correctamente asociadas, en cumplimiento de lo establecido en nuestro procedimiento.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
	FECHA: 13/10/2023		

La Oficina de Control Interno se reunió con la persona delegada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano para analizar la situación que derivó en la oportunidad de mejora 5.4.1 del Informe Preliminar de Auditoría, precisando que como se lee en el mismo, *“El 100% de los cincuenta (50) registros de la muestra evaluados cumplen con el procedimiento de atención vigente”*, por consiguiente, la oportunidad de mejora no hace referencia al procedimiento sino a posibles debilidades en el módulo de finalizar del aplicativo Orfeo, que en estos cuatro casos específicos, se evidenció que las solicitudes fueron finalizadas sin el requisito previo de que fueran asociadas las respuestas a las solicitudes. A la fecha, viernes 7 de marzo de 2025, plazo máximo para recibir observaciones al informe preliminar, no se recibió ningún resultado del diagnóstico realizado por la Oficina de Tecnología con respecto a la situación presentada.

En la reunión de cierre de auditoría el día 12 de marzo de 2025, el ingenio Javier Enrique Mariño Navarro, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, expuso las razones por las cuales los sistemas de información no están diseñados para corregir los errores de los servidores públicos o contratistas, sino para facilitar la gestión de los mismos. Recomienda fortalecer las actividades de capacitación sobre el buen uso del sistema Orfeo. Adicionalmente, sugiere que se complemente el texto de la Nota del numeral 5.4., así: *“NOTA: En cuatro (4) registros de la muestra se evidencia que la respuesta no se encuentra asociada a la solicitud, sin embargo, la solicitud sí tiene asociada la respuesta en el aplicativo Orfeo. No obstante, el documento se encuentra finalizado, demostrando una debilidad en uso del aplicativo Orfeo.”*

Por su parte, la Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Sandra Patricia Castiblanco Monroy, manifestó su preocupación por la falta de compromiso en el adecuado uso del sistema de gestión documental por parte de los servidores de la Secretaría e indicó que deben establecerse estrategias desde distintos frentes para atacar esta problemática.

Por lo señalado, y considerando que el tema objeto de observación persiste, **la Oportunidad de Mejora se mantiene** en el informe final de auditoría y se recomienda que, tanto la Oficina de Tecnologías de la Información como la Dirección de Gestión Corporativa, definan acciones que permitan superar lo descrito, teniendo en cuenta, entre otras, las soluciones y alternativas que se expusieron en la reunión de cierre.

## 6. CONCLUSIONES

Se revisaron los 50 registros de la muestra aleatoria tomada de la matriz de registro y control PQRS y del informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por la Función Pública. Se pudo determinar que la muestra tomada cumple con los criterios de atención al ciudadano, salvo lo observado en el presente informe.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025	
		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>VERSIÓN: 02</b>
				<b>FECHA: 13/10/2023</b>

En las sesiones de trabajo con el equipo responsable del proceso Relación con la Ciudadanía se aclararon temas de procedimiento que permitieron llevar a buen término el trabajo de auditoría y verificar que se encuentran en constante capacitación y apropiación del proceso y ajuste de algunas herramientas para optimizar el servicio en términos de eficacia, oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas.

## 7. RECOMENDACIONES

Como resultado del ejercicio de auditoría se obtienen las siguientes recomendaciones:

Tener en cuenta los aspectos que se han identificado como **fortalezas** y como **cumplimientos** en el presente informe, con el objeto de que se mantengan y se sigan ejecutando en pro de la mejora y la conservación de los altos estándares en la ejecución del proceso objeto de evaluación.

Revisar y formular las acciones correctivas y de mejora que correspondan frente a los **incumplimientos** y frente a las **oportunidades de mejora** que se han determinado en el presente informe, acudiendo a la metodología vigente en la Secretaría, usando para ello la herramienta del módulo de Control Interno de Cultured. Lo señalado, permitirá contar con acciones concretas que eliminen las causas de los incumplimientos y de las oportunidades de mejora identificados, así como documentar debidamente el proceso de mejoramiento continuo en la entidad.

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo indicado, se recomienda analizar las causas de la oportunidad de mejora identificada y proceder con la formulación de las acciones de mejora en el módulo de Control Interno de Cultured, implementando los ajustes que resulten pertinentes en el aplicativo Orfeo para que sea obligatorio que todas las respuestas de PQRSD queden asociadas a sus radicados de entrada.

## 9. FIRMAS

**Hernán Muriel**  
Profesional Especializado  
*Firma electrónica*

**Omar Urrea Romero**  
Jefe Oficina de Control Interno  
*Firma electrónica*

**Nota:** La comunicación interna remisoría del presente informe se constituirá como el informe ejecutivo y debe incluir como mínimo el resumen del resultado.

**Documento 20251400143443 firmado electrónicamente por:**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20251400143443</b> Fecha: 20-03-2025
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

<b>Omar Urrea Romero</b>	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 22-03-2025 19:36:00
<b>Revisó:</b>	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 bc3b5af840ef9d02ee6c7874b4fdb8c8dc8883bf512c8d78cbe34e2438087133 Codigo de Verificación CV: 974a4	