



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., viernes 11 de septiembre de 2026

PARA: Sandra Patricia Catiblanco Monroy
Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

DE: Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe de Cumplimiento normativo. Seguimiento semestral a la
atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Estimada Sandra:

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Cumplimiento normativo, Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre de 2026.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en cuanto a oportunidad, calidad, trazabilidad y gestión documental, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Así mismo, evaluar la eficacia de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento derivados de seguimientos anteriores relacionados con la gestión de PQRSD.





Alcance: Se evaluará el cumplimiento de los términos legales, lineamientos distritales y procedimientos internos relacionados con la atención de PQRSD gestionadas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Incluye el análisis de la información reportada en los sistemas oficiales, la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, la información publicada en el enlace de transparencia institucional y los reportes generados por la plataforma Bogotá te Escucha.

Periodo de ejecución: 12 de agosto al 11 de septiembre de 2026

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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 Ley 019 de 2012 – Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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 1712 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.
- Decreto 1083 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Acuerdo 630 de 2015 – Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- 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, 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.
- 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.
- Procedimiento: Rcc-pr-02 V7 atención a peticiones quejas reclamos y denuncias.
- Lineamientos vigentes de la plataforma Bogotá te Escucha.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se analizó la información reportada por la





Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá te Escucha, los informes publicados en el enlace 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 (PQRSD), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como:

- Revisión documental.
- Análisis de información reportada en sistemas oficiales.
- Pruebas de cumplimiento.
- Verificación de términos legales.
- Entrevistas

4. DESARROLLO DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO

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 51 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 1

INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	2.910	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	51
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	51
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2026

Con base en los reportes publicados en el enlace 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 enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que se encontraban registradas: **0** consultas; **14** derechos de petición de interés general; **2831** derechos de petición de interés





particular; **4** Denuncia actos de corrupción; **13** felicitaciones; **5** quejas; **25** reclamos; **14** solicitudes acceso a la información; **0** solicitud de copias y **4** sugerencias, para un total de **2910** registros, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla No. 2

TIPOLOGÍAS	CON SUL TA	DPI G	DPIP	DENUN CIA ACTOS CORRU PCIÓN	FELI CITA CIÓN	QUE JA	REC LAM O	SOL. ACCES O INFORM ACIÓN	SOL. COP IAS	SUGE RENCI AS	TOTAL, I SEMESTRE 2026
MES											
ENERO	0	4	359	0	3	0	7	4	0	0	377
FEBRERO	0	2	378	0	7	1	1	1	0	1	391
MARZO	0	2	521	0	0	0	2	0	0	0	525
ABRIL	0	3	770	1	1	2	4	1	0	1	783
MAYO	0	1	451	3	1	0	8	5	0	0	469
JUNIO	0	2	352	0	1	2	3	3	0	2	365
TOTALES POR TIPOLOGÍAS	0	14	2831	4	13	5	25	14	0	4	2910

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2025 Y EL I SEMESTRE DE 2026

Tabla No. 3

REPORTE II SEMESTRE 2025		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	16	1
DPIG	8	0
DPIP	2179	94
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	3	0
FELICITACIÓN	5	0
QUEJA	8	0
RECLAMO	11	0
SOL ACCESO INFORMACIÓN	75	3



SOLICITUD DE COPIAS	1	0
SUGERENCIA	4	0
TOTALES	2310	100

Tabla No. 4

REPORTE PRIMER SEMESTRE 2026		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	0	0
DPIG	14	0
DPIP	2831	97
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	4	0
FELICITACIÓN	13	0
QUEJA	5	0
RECLAMO	25	1
SOL ACCESO INFORMACIÓN	14	0
SOLICITUD DE COPIAS	0	0
SUGERENCIA	4	0
TOTALES	2910	100

En el segundo semestre de 2025 se encontraron **2310** registros en las matrices publicadas mes a mes, en el enlace de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y en el primer semestre de 2026 se encontraron **2910** registros, evidenciando un incremento de **600** registros.

Con base en el análisis de los informes matriz de registro y control PQRS de enero 1 al 30 de junio de 2026 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá Te Escucha), se observa que, en el primer semestre de 2026, los Derechos de Petición de Interés General **crecieron** en **6** registros; los Derechos de Petición de Interés Particular **crecieron** en **652** registros; las solicitudes de información **disminuyeron** en **61** registros; la tipología que presenta el mayor número de registros es Derechos de Petición de Interés Particular con un total de **2831** registros.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3, se encuentran identificados los diferentes mecanismos de presentación de PQRS.

Los canales dispuestos son:

- a. Presencial
- b. Telefónico
- c. Virtual

En el siguiente resumen comparativo del reporte registrado en la matriz de registro y control PQRS publicado en la web de la SCRD <https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos> 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

PRIMER SEMESETRE 2026		
CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CHAT	0	0
ESCRITO	2189	75
TELÉFONO	0	0
WEB	721	25
PRESENCIAL	0	0
TOTALES	2910	100

En la anterior tabla se evidencia en los registros mensuales publicados en la página de la Secretaría, enlace de transparencia 4.10, que los canales con mayor porcentaje de utilización en el primer semestre de 2026 son: escrito con el 75% y web con un 25%.

Se hace necesario precisar lo siguiente: una PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia), corresponde a una solicitud formal presentada por la ciudadanía ante la entidad, la cual debe ser radicada y gestionada a través de los



canales oficiales dispuestos para tal fin, como el canal web a través del sistema *Bogotá te Escucha* o el canal escrito administrado por Gestión Documental, donde se registran las comunicaciones recibidas presencialmente en correspondencia o mediante el correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co.

Estas solicitudes generan un radicado y deben tramitarse conforme a los tiempos y procedimientos establecidos por la normativa vigente. Por su parte, una atención inmediata se refiere a aquellas orientaciones o aclaraciones que se brindan directamente a la ciudadanía en el primer contacto con la entidad, por ejemplo, a través del *canal telefónico, chat o atención presencial*, cuando la inquietud puede resolverse de manera directa sin necesidad de iniciar un trámite formal. En estos casos, al quedar solucionada la solicitud en el mismo momento de la interacción, no se requiere la radicación de una PQRSD, dado que no se configura una petición formal que deba surtir el proceso administrativo correspondiente, por consiguiente, no se registra en la “Matriz de Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” Código:RCC-PR-02- FR-01 Versión: 01 del 20/10/2023, sino en el formato “Registro de Atenciones del Proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía Código:RCC-PR-02-FR-02 Versión: 03 Fecha: 18/11/2025

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA												Código:RCC-PR-02-FR-02
												Versión: 03
REGISTRO DE ATENCIONES DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA												Fecha: 18/11/2025
												Hoja: 1 de 1
FUNCIONARIO O CONTRATISTA QUE BRINDA LA ATENCIÓN	FECHA	NOMBRE DEL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE CONTACTO	RANGO DE EDAD	GÉNERO	CANAL DE ATENCIÓN	LOCALIDAD DE RESIDENCIA	SE ENCUENTRA EN ALGUNA DE ESTAS CONDICIONES	TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA	¿LA RESPUESTA REQUIERE AMPLIACIÓN?	
Jasanth Calderón Upique	25/02/2024	MAGDA SANABRIA		3163749462	30 a 50	MUJER	TELEFÓNICO	SUBA	NINGUNA	PARTICIPACIÓN EN AC	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Andrés Espinosa	Marfara@hotmail.com	3123132888	30 a 50 años	Mujer	CHAT	Chapinero	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Shayla	fundacioncultural.kultu	3159993333	30 a 50 años	Mujer	CHAT	Barrios Unidos	NINGUNA	Información por transa	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Hilda Natalia Costa López	oursdelano9@gmail.c	3099523117	Más de 50	Mujer	CHAT	Fantibón	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Cristian Bernal	arteindalek13@gmail	3234152059	30 a 50 años	Hombre	CHAT	SUBA	NINGUNA	IDARTES	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Catalina Malena	paolocatalina1104@qm	3112175866	30 a 50 años	Mujer	CHAT	Kennedy	NINGUNA	Información otra entida	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	9/01/2024	Jahn Rajar	jahnrajardiaz@gmail	3155397745	30 a 50 años	Hombre	CHAT	Engetivó	NINGUNA	Vinculación laboral	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Miguel Rodríguez	mifrasa@gmail.com	3561855899	30 a 50 años	Hombre	CHAT	Rafael Uribe	NINGUNA	Información por transa	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	YANESSA QUINTERO GUZM	YANQUIN2409@GMAIL	3107656410	30 a 50 años	Mujer	CHAT	Uraquén	NINGUNA	Información general de	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Danna Muhtar	danna.1a537@gmail.co	3021462191	19 a 29 años	Mujer	CHAT	Engetivó	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Diana Hurtar	dianahurtar2024@q	3121957330	30 a 50 años	Mujer	CHAT	Fuera de Bogotá	NINGUNA	Información otra entida	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Cristian Saavedra	cristian493@hotmail.c	3103371019	30 a 50 años	Hombre	CHAT	Barrios Unidos	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Fernando Pulido	fernando.pulido91@ha	3119573660	19 a 29 años	Hombre	CHAT	Uraquén	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Paola Acuña	paolamarin@gmail.co		30 a 50 años	Mujer	CHAT	Uraquén	NINGUNA	CEFE Chapinero	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	MANUEL CORTES	mcortes.navar@hotmail	3155319496	Más de 50	Hombre	CHAT	Engetivó	NINGUNA	Información por transa	NO	
Mónica Oukillar Ortiz	13/01/2024	Intervención	intervencionem79@bo	3222933788	Más de 50	Hombre	CHAT	Hecho de información	NINGUNA	Encuentro con	NO	

Tabla No. 6

CANAL DE ATENCIÓN	
CHAT	1128





PRESENCIAL	119
TELFÓNICO	1197
TOTAL	

En la tabla anterior se evidencia que, en el primer semestre de 2026, se atendieron 1128 solicitudes a través del Chat, 119 de forma presencial y 1197 a través de llamadas telefónicas.

DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DEL TOTAL DEL I SEMESTRE 2026

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNIO	TOTAL, I SEMESTRE 2026	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	161	134	172	173	117	96	853	29
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES	13	17	46	273	104	25	478	16
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	35	41	34	55	49	43	257	9
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	16	33	44	45	27	31	196	7
DIRECCIÓN DE FOMENTO	14	16	35	40	37	52	194	7
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	21	19	28	29	23	142	5
TOTAL, MES A MES	261	262	350	614	363	270	2120	73

DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2026



En la Tabla anterior se pueden observar las dependencias con un mayor número de requerimientos en el primer semestre de 2026, en su orden son: **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** con **853** requerimientos, que equivalen al **29%** del total de los requerimientos del primer semestre de 2026; **Dirección de Asuntos locales** con **478** requerimientos, que equivalen al **16%** del total de los requerimientos del primer semestre de 2026; **Relacionamiento con la Ciudadanía** con **257** requerimientos, que equivalen al **9%** del total de los requerimientos del primer semestre de 2026; **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural** con **196** requerimientos, que equivalen al **7%** de los requerimientos del primer semestre de 2026; **Dirección de Fomento** con **194** requerimientos, que equivalen al **7%** del total de los requerimientos del primer semestre de 2026, y **Dirección de Lectura y Bibliotecas** con **142** requerimientos, que equivalen al **5%** del total de requerimientos del primer semestre de 2026.

Tabla No.8

NÚMERO PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
1838012026	DPIP	DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	20267100068452	Petición respondida por fuera de los términos de ley
2576542026	DPIP	GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20267100093562	Petición respondida por fuera de los términos de ley
2578242026	DPIP	GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20267100094402	Petición respondida por fuera de los términos de ley
2709292026	DPIP	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	20267100097482	Petición respondida por fuera de los términos de ley
2816942026	DPIP	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	20267100101602	Petición respondida por fuera de los términos de ley
3291702026	DPIP	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	20267100121572	Petición respondida por fuera de los términos de ley

Revisados los 51 registros de la muestra, la Oficina de Control Interno encontró que seis (6) de los Derechos de Petición de Interés Particular, se respondieron por fuera de los términos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas numeral 2.1

En el radicado de Orfeo No. 20267000380413, se evidencia comunicación interna por parte la Directora de Gestión Corporativa, dirigida a la jefe de Control Interno





Disciplinario para su información y lo de su competencia, con respecto a las peticiones vencidas durante el primer semestre de 2026, señalando además que por parte del proceso se emitieron oportunamente las alertas preventivas de vencimiento a las dependencias responsables antes del término legal.

EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRSO EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se tomaron aleatoriamente **51** registros de las solicitudes ciudadanas registradas en las matrices publicadas en el link de Transparencia de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte del primer semestre de 2026 (1 de enero al 30 de junio de 2026) y se cruzaron con el informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá te escucha.

Tabla N o. 9

NÚMERO DE PETICIÓN SDQS	RADICADO DE ENTRADA DE ORFEO	RADICADO DE SALIDA
MARZO		
1675172026	20267100063012	20262200050311
1838012026	20267100068452	20262400053321
1522012026	20267100058872	20262200044351
1785372026	20267100065132	El radicado corresponde a un trámite y no tiene los términos de un derecho de petición.
1741782026	20267100063332	20263100045681
2096362026	20267100076112	20263100049171
1757802026	20267100070072	20263300047761
1785422026	20267100065612	20262100044041
1987782026	20267100072282	20263100051461
1529992026	20267100063592	20267000041691
1902192026	20267100071822	20268000049041
2065032026	20267100074222	20262200049071
ABRIL		
2549522026	20267100091812	20267300071441





SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:
Radicado:

20261400528623

Fecha: 11-09-2026

NÚMERO DE PETICIÓN SDQS	RADICADO DE ENTRADA DE ORFEO	RADICADO DE SALIDA
2530232026	20267100089792	20262200068451
2819272026	1	Se finalizó en el sistema por tratarse de una petición duplicada que ya había sido tramitada.
2514752026	20267100092732	20263300088291
2576542026	20267100093562	20267300072551
2578242026	20267100094402	20267300074351
2709292026	20267100097482	20262100077431
2739692026	20267100103022	20267300085701
2816942026	20267100101602	20262100077431
2541642026	20267100091742	20262100068971
2415372026	20267100086682	20262100065661
2563952026	20267100112562	20262300073631
2429232026	20267100089262	20262200064821
2541312026	20267100091682	20263100063801
2998482026	20267100109652	20262100076591
2969962026	20267100108652	20262100075391
2661792026	20267100095722	20262100062271
2638602026	20267100095222	20262100232243
3100672026	20267100113482	20262100072211
2932002026	20267100107782	20262100072161
2493432026	20267100085782	20267000054731
2543452026	20267100092702	20267300057511
3003052026	20267100109862	20262100075271
3089752026	20267100113392	20263100079631
2549522026	20267100091812	20267300071441
2530232026	20267100089792	20262200068451
2819272026	1	Se cerró a través de Bogotá te escucha sin Orfeo, por tratarse de una petición duplicada
MAYO		
3291702026	20267100121572	20262100075281
3366462026	20267100126922	20262100099201



NÚMERO DE PETICIÓN SDQS	RADICADO DE ENTRADA DE ORFEO	RADICADO DE SALIDA
3605232026	20267100134312	20263100093961
3644042026	20267100135252	20262100095191
3774502026	20267100137352	20267000089831
3381422026	20267100125882	20263100083181
3448032026	20267100129172	20262100084761
3236572026	20267100118012	20262100079181
3522232026	20267100132212	20263100090491
3173102026	20267100116622	20263100081481
3149392026	20267100117742	20268000074891
3712642026	20267100140242	20268000099191

SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La estrategia para responder a las necesidades de la ciudadanía se desarrolla bajo un enfoque basado en evidencia, utilizando la información proveniente de los diferentes escenarios y canales de relacionamiento —incluido PQRS— para identificar necesidades, establecer prioridades y orientar acciones de mejora.

La evidencia documental se encuentra en la "Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2026", publicada en el sitio web institucional <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-ciudadania/caracterización>

En los radicaos de Orfeo Nos. 20267000188163: Dirección de Personas Jurídicas 20267000198363: Dirección de Fomento y 20267000217843: CEFE Chapinero, se evidencia la realización de las mesas de trabajo y las acciones de seguimiento a las solicitudes de información publicada en el botón de transparencia de la página Web institucional, con el fin de garantizar información clara, actualizada y pertinente para la ciudadanía en los canales digitales de la entidad.





Se evidencia que el Proceso de Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía realiza seguimiento a la información de trámites y servicios publicada en la página web institucional a través, entre otros, del Portafolio de Trámites y Servicios 2026, que consolida la oferta de trámites y servicios de la entidad y se encuentra en la dirección electrónica https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2026-07/anexo_4_portafolio_de_tramites_y_servicios_0.pdf

La entidad verifica el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio mediante la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción, cuyos resultados son objeto de seguimiento periódico por parte del Proceso de Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía.

Los resultados de este ejercicio se consolidan en los Informes de Encuestas de Satisfacción del Servicio, en los cuales se presentan y analizan los resultados obtenidos durante cada periodo.

Para el primer semestre de 2026 se cuenta con los informes correspondientes al primer y segundo trimestre, los cuales constituyen evidencia de la medición y seguimiento realizado al nivel de satisfacción de la ciudadanía.

En el Portal de Transparencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, 4.10.2 <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion>, se evidencia la publicación de los informes de las encuestas de satisfacción del servicio.





4.10.2 - Informes de encuestas de satisfacción del servicio

Transparencia - 4.
Planeación, Presupuesto e
Informes

4.1. Presupuesto general de
ingresos, gastos e inversión

4.2. Ejecución presupuestal

4.3 Plan de acción

Año

- Cualquiera -

Aplicar

4.10.2 - Informes de encuestas de satisfacción del servicio

Título	Fecha del documento	Fecha de publicación	Acción
Informe encuestas de satisfacción 2do trimestre 2026	14 de Julio 2026	15/07/26	Descargar
Informe encuestas de satisfacción 1er trimestre 2026	16 de Abril 2026	17/04/26	Descargar

El informe del primer trimestre de 2026 se evidencia en el link:
https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2026-04/informe_encuestas_t12026_para_publicar.pdf

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Informe de
Medición de la
Experiencia
Ciudadana
1er Trimestre
2026



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:
Radicado:

20261400528623

Fecha: 11-09-2026

INFORMES PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

Con base en el artículo 3 numeral 3 del Decreto 371 de 2010, la veeduría Distrital con el fin de verificar la calidad y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, solicita a las entidades del Distrito, subir mensualmente a la página <https://www.veeduriadistrital.gov.co/> (redquejas.veeduriadistrital.gov.co) un informe en donde se evidencie el cumplimiento de la norma.

La Oficina de Control Interno revisó y verificó en el radicado de Orfeo No. 20267000394973, la confirmación de cargue del informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del primer semestre 2026 en la página de la Veeduría Distrital.

De igual manera la Oficina de Control Interno confirmó que el informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se encuentra cargado en la página de la Veeduría Distrital de acuerdo con las instrucciones recibidas de la misma.

Enero 2026

Actividades	Documentos	Directorio	Usuarios	Subir SDQS	Gráficos Reporte 371	Lenguaje Claro	¿Quién resuelve mi petición?	Defensor
Subir Informe Reporte 371								
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.								
Informes Cargados								
Mostrar	10	registros					Filtrar:	enero 2026
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA ENERO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Feb 18 2026	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA ENERO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Feb 18 2026	APROBADO		Abrir	0

Marzo 2026

Actividades	Documentos	Directorio	Usuarios	Subir SDQS	Gráficos Reporte 371	Lenguaje Claro	¿Quién resuelve mi petición?	Defensor
Subir Informe Reporte 371								
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.								
Informes Cargados								
Mostrar	10	registros					Filtrar:	marzo 2026
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA MARZO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Abr 9 2026	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA MARZO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Abr 9 2026	APROBADO		Abrir	0



Mayo 2026

Actividades	Documentos	Directorio	Usuarios	Subir SOQS	Graficos Reporte 371	Lenguaje Claro	¿Quién resuelve mi petición?	Defensor
Subir Informe Reporte 371								
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.								
Informes Cargados								
Mostrar	10	registros		Filtrar: mayo 2026				
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA MAYO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Jun 5 2026	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA MAYO 2026.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Jun 5 2026	APROBADO		Abrir	0

5. LIMITACIONES

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

6. 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 Administración Pública con Especialización en Planeación y Magister en Estudios y Gestión del Desarrollo.

Como resultado del trabajo de auditoría realizado se identificaron seis resultados, clasificados de la siguiente manera:

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	1	6.1.1
Cumplimientos	4	6.2.1 – 6.2.2 – 6.2.3 - 6.2.4
Incumplimientos	1	6.3.1
Oportunidades de Mejora	0	
TOTAL:	6	





a. FORTALEZAS

EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRSO 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 (PQRSO) 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. 6.1.1

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

b. CUMPLIMIENTOS

TIPOLOGÍAS

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

Cumplimiento 6.2.1





El 100% de los registros de la muestra cuentan con la tipología descrita en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conforme a lo establecido en dicho lineamiento para el registro y clasificación de las solicitudes.

CANALES DE ATENCIÓN

De la revisión de la muestra de solicitudes ciudadanas (PQRSD) realizada por la Oficina de Control Interno se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas con la tipología correspondiente, atendiendo el lineamiento establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones vigente para el periodo evaluado.

Cumplimiento No. 6.2.2

De la revisión de las matrices mensuales publicadas en la página de la Secretaría, enlace de transparencia 4.10, así como de la muestra objeto de evaluación, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas de acuerdo con el canal de atención utilizado por los ciudadanos, en cumplimiento del procedimiento de PQRSD, CÓDIGO:

[rcc-pr-02_v7_atencion_a_peticiones_quejas_reclamos_y_denuncias.pdf](#)

SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con base en la revisión realizada por la Oficina de Control Interno, de los radicados de Orfeo Nos. 20267000394973, y del 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>

se evidenciaron los informes de los resultados de las encuestas realizadas en el primer semestre de 2026.

Cumplimiento 6.2.3

En los informes de los resultados de las encuestas publicados en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, enlace de Transparencia numeral





4.10.2, se evidencia el registro del 100% de las encuestas realizadas durante el primer semestre de 2026, de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía:

[RCC-CP-01 V3 Caracterización del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía](#)

INFORMES DE PQRSD PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

Con base en la revisión realizada por la Oficina de Control Interno del radicado de Orfeo No. 20267000394973 se evidencia que se comunicó a la Veeduría Distrital el cargue de la información mensual de PQRSD solicitada por la Veeduría Distrital y fueron subidos a la página de esta, de acuerdo con la directriz de esa entidad, como se aprecia en los pantallazos anteriormente relacionados.

Cumplimiento 6.2.4

En la comunicación con radicado No. 20267000394973 de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte se evidencia el cumplimiento del cargue de la información de las solicitudes ciudadanas mes a mes del primer semestre de 2026, en la página de la Veeduría Distrital, dando cumplimiento al artículo 3 numeral 3 del Decreto 371 de 2010.

c. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se evidenciaron oportunidades de mejora

d. INCUMPLIMIENTOS

Respuesta por fuera de los términos de ley de seis (6) Derechos de Petición de Interés Particular.

Incumplimiento No. 6.3.1 Respuesta extemporánea a los Derechos de Petición de Interés Particular

Revisados los 51 registros de la muestra por parte de la Oficina de Control interno, se evidenció que seis (6) Derechos de Petición de Interés Particular, se respondieron por fuera de los términos incumpliendo con lo estipulados en la Ley 1755 de 2015, ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda



petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas numeral 2.1

7. CONCLUSIONES

Se revisaron cincuenta y un (51) registros correspondientes a la muestra aleatoria tomada de la matriz de registro y control de PQRSD y del informe remitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como resultado de la revisión se evidenció que los registros analizados cumplen con los criterios establecidos para la atención de solicitudes ciudadanas.

Durante las sesiones de trabajo adelantadas con el equipo responsable del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía se aclararon aspectos relacionados con la aplicación del procedimiento y la gestión de las solicitudes ciudadanas, lo cual permitió verificar la apropiación del proceso por parte del equipo responsable y las acciones adelantadas para optimizar el servicio en términos de eficacia, oportunidad y calidad de las respuestas.

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística, es la que registra el mayor número de solicitudes y en su gran mayoría los temas están relacionados con la entrada en operación del Centro de Felicidad Chapinero - CEFE

8. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta los aspectos identificados como **fortalezas, cumplimientos e incumplimientos** en el presente informe de Seguimiento, con el fin de mantener y consolidar las prácticas implementadas en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales contribuyen al adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable y al fortalecimiento de la gestión institucional en la atención de solicitudes ciudadanas.

Así mismo, continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis y seguimiento a las solicitudes ciudadanas, particularmente frente a los servicios y equipamientos





culturales que han incrementado su interacción con la ciudadanía, con el fin de anticipar la demanda de atención y optimizar la gestión institucional.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a esta oficina en los siguientes doce (12) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar, en cumplimiento del Procedimiento para la mejora.

Atentamente,

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno (E)

*Proyectó: Hernán Muriel
Profesional Especializado*

Documento 20261400528623 firmado electrónicamente por:	
Omar Urrea Romero (E)	Jefe Oficina de Control Interno (E) Oficina de Control Interno Fecha firma: 11-09-2026 14:56:52
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 c2ddb331863756dab3332ef099c388d27696b7e6bb80c3c6c6e84207f252369c Codigo de Verificación CV: 61fb3	

