



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20227000021681**

Fecha: 24-02-2022

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS (Enero 2022)

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





Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	4
2. 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.....	11
2.4 Peticiones reiterativas.....	12
2.5 Peticiones respondidas en los términos.....	13
3. Solicitudes de acceso a información pública.....	14
4. Conclusiones.....	15
5. Recomendaciones.....	15





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 31 de enero 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 enero, 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 el artículo 05 del Decreto Legislativo 491 de 2020, los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

Tabla 1. Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan.	30 días hábiles para su contestación.





Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Solicitud de información Documentos (Copias)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	20 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad.	30 días hábiles para su contestación.
Consulta	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	35 días hábiles para su contestación.
Petición entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la-SDCRD, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	30 días hábiles para su contestación
Queja	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	30 días hábiles para su contestación

Fuente: elaborada por la Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte con base en el Decreto Legislativo 491 de 2020





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

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

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

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

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

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011”

2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias





En el mes de enero de 2022 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó **119** requerimientos, de los cuales, **14** se recibieron en enero para dar respuesta en el mismo mes y **105** venían de meses anteriores. Con el ánimo de permitir una trazabilidad adecuada y un seguimiento por parte de la ciudadanía, de manera transparente, la secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte deja el registro de las peticiones que ingresaron en el mes de enero pero su término de respuesta máxima está contemplada para los meses de febrero y marzo, en los cuales se medirá la oportunidad de atención.

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en enero	Requerimientos registradas en enero para responder en enero	Requerimientos recibidos en enero que se contestan en febrero y marzo		Total
			febrero	marzo	
Total	105	14	89	25	233

El total de requerimientos recibos en el mes de enero es de **128**.

2.1 Canales de atención

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



Tel:
6013274850



Carrera 8 No 9-83



Correo:
Correspondencia.externa@scrd.gov.co
Redes Sociales:
<https://www.facebook.com/CulturaenBogota/>
<https://twitter.com/CulturaenBta>
<https://www.instagram.com/accounts/>





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

Tabla 2. Canales más utilizados

Canal	Total
Correo electrónico	63
Bogotá Te escucha	65
Total	128

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Peticiones trasladadas

Total:	13
---------------	-----------

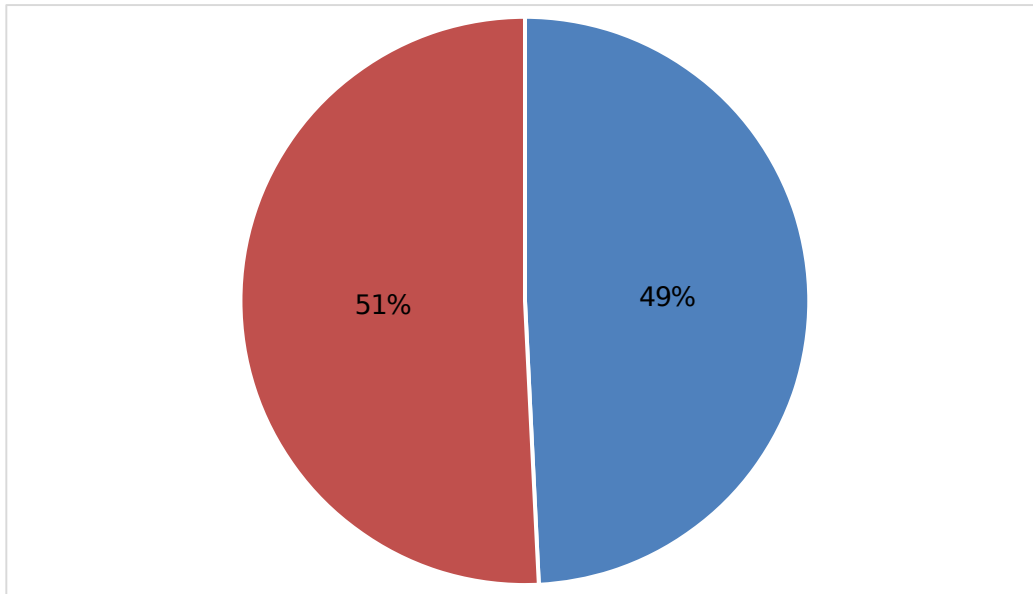
Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

De las **128** peticiones recibidas, **63** ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO, **65** directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De esos 128 requerimientos, se gestionaron 14 en el mes de enero, correspondiendo 13 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 51% de las peticiones ingresaron por el Sistema Bogotá Te escucha y el 49% por correo electrónico.

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.

A continuación, se evidencia la clasificación de las PQRS por tipología, recibidas en el mes de enero.

Tabla 3. Requerimientos por tipología

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Requerimientos por tipología	
Solicitud de información / Documentos	69
Derecho de petición de interés particular	27
Derecho de petición de interés	13





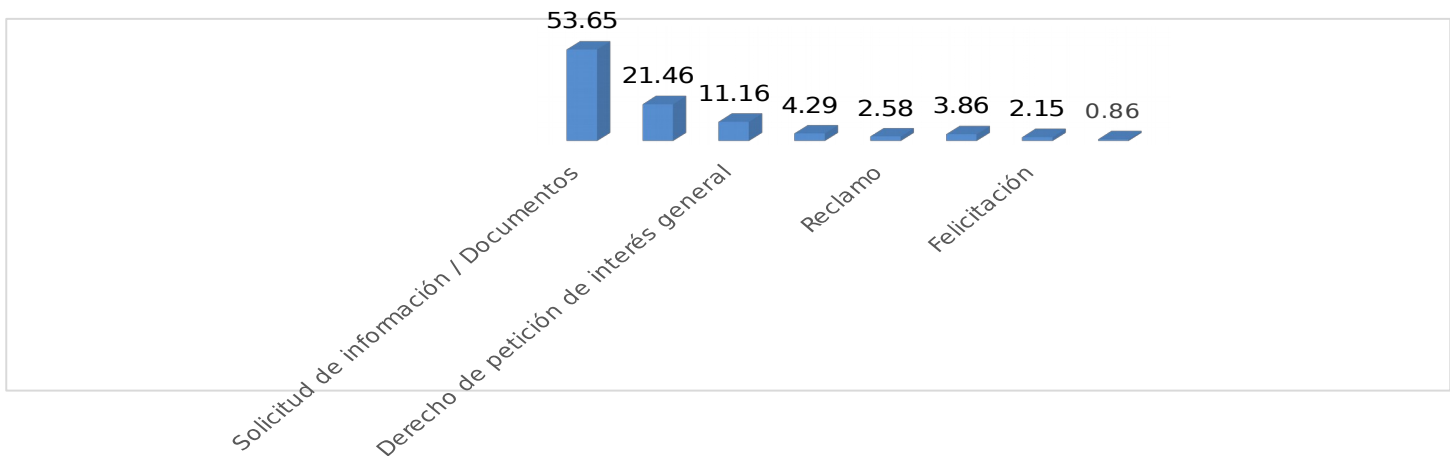
general	
Otros	5
Reclamo	2
Consulta	8
Felicitación	4
Queja	0
Total:	128

De acuerdo con la información suministrada por 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 69 requerimientos, que corresponde **al 53.90 %** del total de las peticiones, seguido por el Derecho de petición de interés particular con 27 requerimientos, que representa el **39.13%** del total de requerimientos recibidos.

En la gráfica No. 2 se puede observar en términos porcentuales, la participación de las peticiones recibidas en la entidad, por tipología:

Gráfica 2. Porcentaje de tipologías





Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Respecto a los reclamos, se identificó lo siguiente:

- “Inconformidad respecto a desarrollo de actividades navideñas por parte del Jardín Botánico.”
- “Deficiencias en la implementación de medidas de bioseguridad en los teatros.”
- “Discriminación al implementar como protocolo de bioseguridad el carnet de vacunación para acceder a instalaciones de BiblioRed.”

2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en enero, se asignaron a diez y ocho (18) dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Peticiones recibidas por dependencia

Areas	Total x
-------	---------





	area
Dirección de Lectura y Bibliotecas	31
Dirección de Asuntos Locales y Participación	15
Dirección de Gestión Corporativa	15
Dirección de Fomento	14
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	12
Dirección de Economía, Estudios y Política	9
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	8
Dirección de Personas Jurídicas	5
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	5
Despacho Secretario de Cultura, Recreación y Deporte	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	3
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	2
Oficina de Control Interno	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.	1
Oficina de Tecnologías de la Información	1
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	0
Total:	
Total:	128

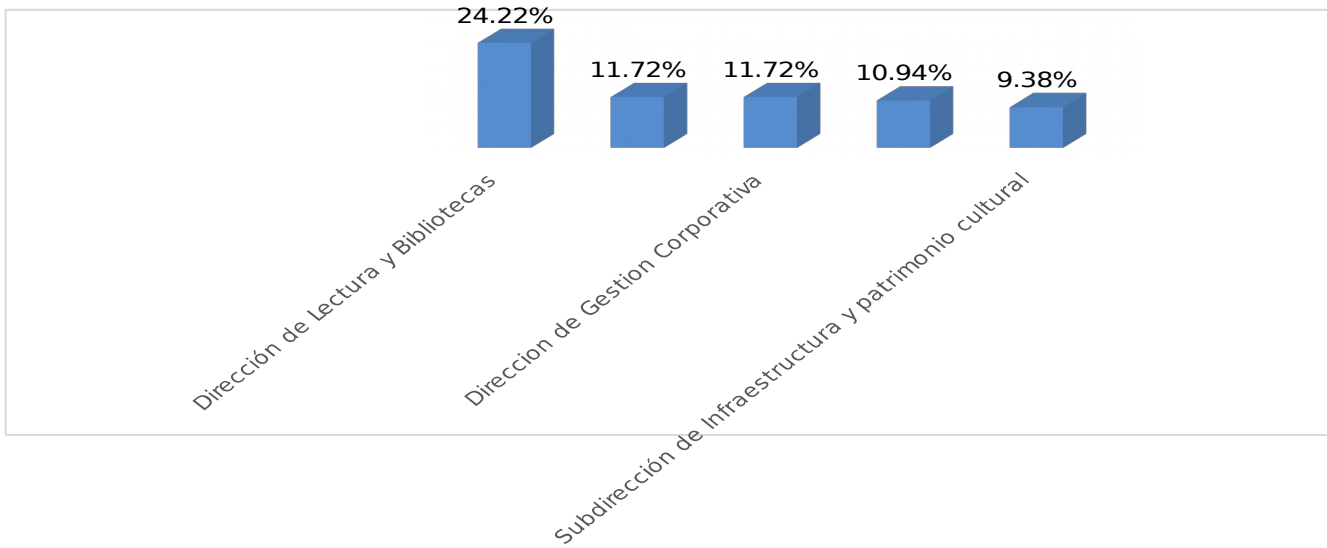
Fuente: elaborada por Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo con la información suministrada por los canales de atención, se puede observar en la tabla 4, que el mayor número de peticiones se asignaron a la Dirección de Lectura y Bibliotecas, con un total de 31 requerimientos (24.22%), seguida por la Dirección de Asuntos Locales y Participación y la Dirección de Gestión Corporativa, con 15 cada una (11.72%).

A continuación, se presenta la gráfica en términos porcentuales, de las cinco (5) primeras áreas en las que se presenta mayor asignación de peticiones respecto a las demás.

Gráfica 3. Porcentaje de requerimientos por área





Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

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 enero, se identificaron cinco (5) requerimientos reiterativos, respecto al total de los requerimientos recibidos por los canales de atención, Correo Institucional y Bogotá Te Escucha, que corresponden a:

- 1 Consultas relacionadas con el funcionamiento de la Red de Bibliotecas, tales como: jornada de atención, funcionamiento interno y administrativo.
- 2 Peticiones referentes a la revisión de resultados finales para concursantes de convocatorias promovidas por la Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. Propuestas y desarrollo para convocatoria de Bogotá Creativa.
- 3 Solicitudes de autorizaciones, cambios de categorías y denuncias sobre bienes de interés cultural.





- 4 Peticiones respecto a orientación para desembolso de beneficio económico del Decreto 561 de 2020.
- 5 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con las entidades adscritas a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

2.5 Peticiones respondidas en los términos

Los requerimientos ciudadanos respondidos a tiempo constituyen un insumo importante en la toma de decisiones, ya que 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 enero de 2022.

Tabla 5. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en enero	Requerimientos registradas en enero para responder en enero
A tiempo	101	14
Extemporáneo	4	0
No contestada	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	105	14

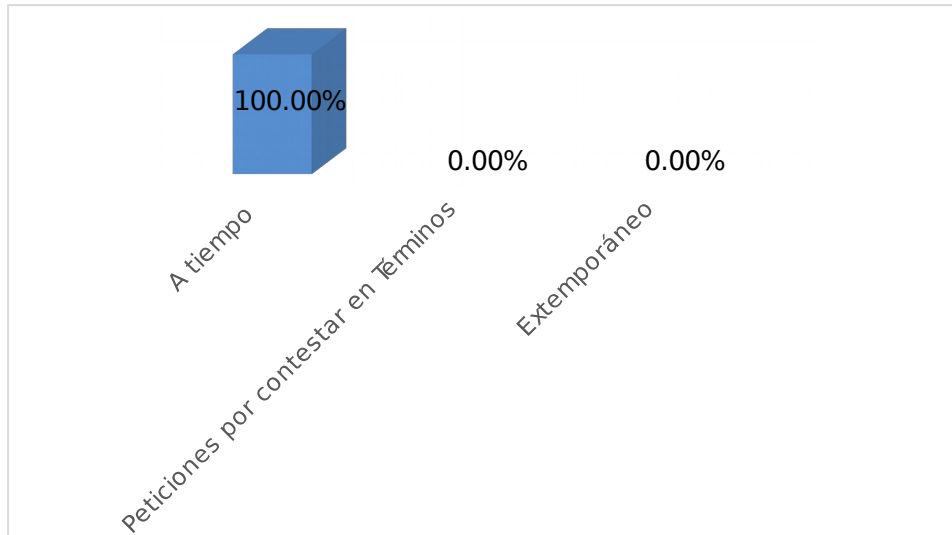
Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo a la información registrada en la tabla, los requerimientos que se presentan en este informe corresponden a los gestionados desde el 1 de enero y hasta el 31 de enero.

En la gráfica 4, se puede observar en términos porcentuales, los tiempos de respuesta de los requerimientos en enero de 2022, teniendo en cuenta los estados a tiempo, extemporáneo y por contestar en términos.

Gráfica 4. Porcentaje de peticiones respondidas





Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Para este caso, de la totalidad de los requerimientos gestionados en enero se atendieron en un 96.63% según lo establece la ley (Decreto Legislativo 491 de 2020).

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 tiempo de respuesta, gestionadas en el mes de enero. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento al 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. Solicitudes de acceso a información pública

En cumplimiento 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
0	0	0	0	0

4. Conclusiones

- En el mes de enero se evidencia un mayor uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá te escucha, al presentar el 51% de las peticiones radicadas por este canal.
- Las solicitudes de información/documentos, son los requerimientos que más se gestionan en la entidad con un 53.90% del total recibidos.
- La cantidad de traslados por no competencia se redujo al solo presentarse 13 traslados frente a las 128 peticiones registradas en el mes de enero.

5. Recomendaciones

- Generar alerta a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS, su almacenamiento y recuperación.

Cordialmente,

YAMILE BORJA MARTINEZ

Directora de Gestión Corporativa





Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana - Contratista

Documento 20227000021681 firmado electrónicamente por:

Yamile Borja Martínez, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa,
Fecha firma: 24-02-2022 19:03:57

Revisó: Nicole Rodríguez Perdomo - Auxiliar de servicios generales - Dirección Gestión Corporativa



a599bee45c8631935b9727b8562bd83d6cd832f1cd2b1cda956b26f70dceb52c

