



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

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

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



Tabla de Contenido

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

Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, a través de la Dirección de Gestión Corporativa, presenta un informe que corresponde a la gestión mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), recibidas y atendidas por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte a través de los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, en el período comprendido entre el 01 y el 31 de mayo del año en curso, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía por parte de la Entidad.

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

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

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

Nivel 1 de atención: Es el primer contacto de la ciudadanía con la Entidad. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de los canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta al (la) ciudadano (a) a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la Secretaría.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En el mes de mayo de 2022 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó **207** requerimientos, de los cuales, **55** se recibieron en mayo para dar respuesta en el mismo mes y **136** 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 registra las peticiones que ingresaron en el mes de mayo, para las cuales el término de respuesta máxima está para los meses de junio y julio, como se muestra a continuación:

Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en mayo	Requerimientos registrados en mayo para responder en mayo	Requerimientos recibidos en mayo que se contestan en junio y julio		Total
		junio	julio	
136	55	137	15	343

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

El total de requerimientos recibos en el mes de mayo es de **207**.

2.1 Canales de atención

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



Tel:
6013274850

Carrera 8 No 9-83

Correo:
Correspondencia.externa@scrd.gov.co

Redes Sociales:

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

<https://twitter.com/CulturaenBta>

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

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

Tabla 2. Canales más utilizados

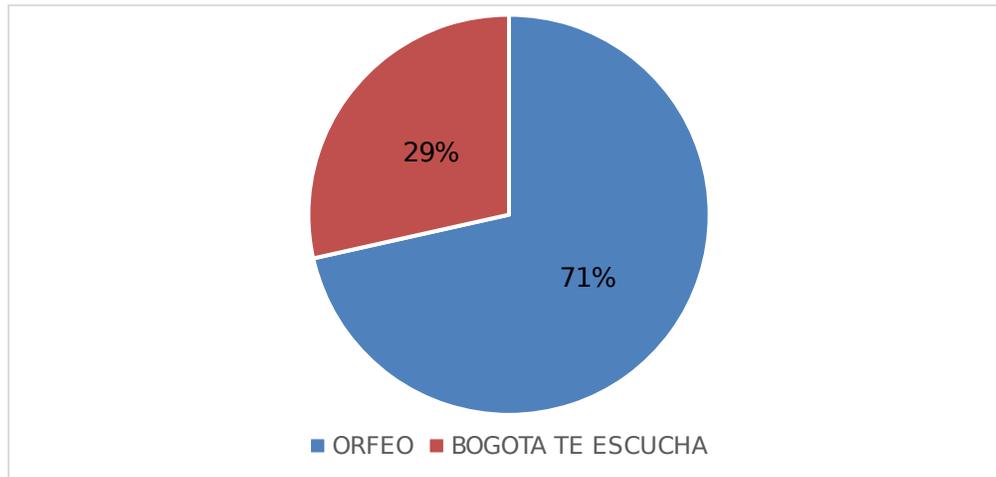
Aplicativo	Total
Correo Institucional (ORFEO)	148
Bogotá Te escucha	59
Total	207

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De las **207** peticiones recibidas, **148** ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y **59** directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De esos 207 requerimientos, se gestionaron 55 en el mes de mayo, correspondiendo 16 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 29% de las peticiones ingresaron por el Sistema Bogotá Te escucha y el 71% por correo electrónico.

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

En tal sentido, se presenta la información de las atenciones telefónicas y presenciales (tabla 3), en las cuales se ve reflejado una constante de atenciones enmarcadas en su mayoría por temas de convocatoria.

Tabla 3. Atenciones

REGISTRO ATENCIONES CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	
Presencial	37
Telefónico	125
Total	162

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

2.2 Tipologías de las PQRS.

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

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

Tabla 4. Requerimientos por tipología

Requerimiento por Tipología	
Solicitud de información / Documentos	105
Derecho de petición de interés particular	58
Derecho de petición de interés general	19
Reclamo	8
Consulta	11
Sugerencia	0
Queja	1
Felicitación	4
Otros	1
Total:	207

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo con la información registrada en los canales de recepción se puede observar en la tabla, que el mayor número de requerimientos por tipología corresponde a Solicitud de información/ Documentos con 105 requerimientos, que corresponde al **50.72 %** del total de las peticiones, seguido por el Derecho de petición de interés particular con 58 requerimientos, que representa el **28.01 %** del total de requerimientos recibidos.

Los reclamos presentados se debieron al mal funcionamiento de las plataformas dispuestas para la participación en cursos de formación y convocatorias, lo cual fue resuelto por la dependencia correspondiente.

Las felicitaciones fueron registradas para la Dirección de Lectura y Bibliotecas por la gestión en red de bibliotecas, atención brindada y buen servicio.

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

2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

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

Tabla 5. Peticiones recibidas por dependencia

Áreas	Total x área
Dirección de Gestión Corporativa	53
Dirección de Fomento	23
Dirección de Lectura y Bibliotecas	23
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	21
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	20
Dirección de Asuntos Locales y Participación	19
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	13
Oficina Asesora de Comunicaciones	8
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	6
Dirección de Economía, Estudios y Política	5
Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	5
Grupo interno de Trabajo de Contratación	4
Dirección de Personas Jurídicas	3
Oficina de Tecnologías de la Información	1
Subsecretaría de Gobernanza	1
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	1
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1
Total	207

Fuente: elaborada por Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Se puede observar en la tabla 5 que el mayor número de peticiones se asignaron a la Dirección de Gestión Corporativa con un total de 53 requerimientos (25.60%) que obedecen a atenciones de

segundo nivel (Traslados y aclaraciones), seguida por la Dirección de Fomento, con 23 requerimientos (11,11%).

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 mayo, se identificaron tres (3) requerimientos de este tipo, respecto al total de los requerimientos recibidos por los canales de atención, Correo Institucional y Bogotá Te Escucha, que corresponden a:

1. PQRS relacionadas con las entidades adscritas a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.
2. Solicitud de información y soporte, respecto a inscripción, resultados y gestión en plataforma SICON.
3. Consultas acerca de revocatoria, declaratoria y cambio de categoría de BIC.

2.5 Peticiones respondidas en los términos

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

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

Tabla 6. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en mayo	Requerimientos registradas en mayo para responder en mayo
A tiempo	135	53
Extemporáneo	1	2
No contestada	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	136	55

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Como se puede observar en la tabla, el índice de oportunidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, calculado con los datos presentados, corresponde a un 98 %.

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

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

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

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

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte realiza un muestreo de las peticiones, quejas y reclamos presentadas ante las dependencias de la entidad, con el fin de realizar un análisis en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, mostrando los siguientes resultados:

No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 1806002022 -20227100081982	SI	SI	SI	SI	SI
Respuesta:					
20223300055231					
Dirección de Lectura y Bibliotecas 1783582022 -20227100081692	SI	SI	SI	SI	SI
Respuesta:					
20228000053721 20228000053731					
Dirección de Asuntos Locales y Participación 20227100087182	SI	SI	SI	SI	SI
Respuesta:					
20222100059311					

No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 20227100080282 Respuesta: 20223300052201	SI	SI	SI	SI	NO
Dirección de Personas Jurídicas 1721392022 Respuesta: 20222300054091	SI	SI	SI	NO	SI
Subdirección de Gestión Cultural y Artística 1721112022 -20227100078572 Respuesta: 20223100057971	SI	SI	SI	SI	SI
Dirección de Fomento 1928262022 -20227100088342 Respuesta: 20222200058911	SI	SI	SI	SI	SI
Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano 1689162022 -20227100079922 Respuesta: 20227300059241	SI	SI	SI	SI / NO	NO
Oficina Asesora de Comunicaciones 1679292022 -20227100082612 Respuesta: 20221200059491	SI	SI	SI	SI	NO
Grupo Interno de Trabajo de Contratación 20227100089492 Respuesta: 20227600059631	SI	SI	SI	SI	SI

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

4. Solicitudes de acceso a información pública

En atención a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública”, a continuación, se presenta lo correspondiente:

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

5. Conclusiones

- Las solicitudes de información/documentos, son los requerimientos que más se gestionan en la entidad con un 50.72 % del total recibidos.
- Para este periodo la atención en segundo nivel ha reducido los tiempos de respuesta por parte de las dependencias del Entidad, ya que como se percibe en este informe ha sido asumida por la Dirección de Gestión Corporativa (Relación con la Ciudadanía).
- Se presenta un índice de oportunidad del 98%, frente a las solicitudes de los ciudadanos, lo que nos ubica en un porcentaje alto de cumplimiento. Sin embargo, desde el equipo de Relación con la Ciudadanía se están adelantando las acciones correspondientes para poder llegar al 100%.

6. Recomendaciones

- Fortalecer los canales presenciales y avanzar en la implementación del chat institucional para disponer de un nuevo canal de para la interacción con la ciudadanía.
- Impulsar la divulgación de los distintos canales de atención con que cuenta la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.
- Lograr la interacción entre las distintas entidades adscritas y vinculadas al sector cultura con el fin de trabajar armónicamente los temas transversales.

Cordialmente,

YAMILE BORJA MARTINEZ

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: German Gonzalo Gil – Profesional Especializado

Andrés Mauricio Durán Douglas - Contratista DGC

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista

Documento 20227000068471 firmado electrónicamente por:

Andrés Mauricio Durán Douglas, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 15-06-2022 11:22:26

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 15-06-2022 15:23:46

Yamile Borja Martínez, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 16-06-2022 10:15:38



30355e6f675357b64fdf39f3f2f8a701e2cd092fe58cdb4089481b6c9ef8d81f