

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO PQRS

Bogotá, D.C., ENERO 2022

## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Normatividad.....	4
3.	Canales de atención a la ciudadanía.....	6
3.1.	<b>Comportamiento de los canales de atención en el año 2022.....</b>	<b>6</b>
3.2.	<b>Atenciones frecuentes peticiones verbales.....</b>	<b>9</b>
4.1.	<b>Medios de recepción de PQRS.....</b>	<b>10</b>
4.2.	<b>Interacción a través de los medios de recepción de PQRS.....</b>	<b>10</b>
4.3.	<b>Tipologías asignadas a las PQRS.....</b>	<b>11</b>
4.4.	<b>Áreas con mayor flujo de peticiones.....</b>	<b>12</b>
5.	Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad.....	13
6.	Traslados por competencia.....	13
7.	Control y seguimiento de PQRS.....	14
7.1.	<b>Vencimiento de términos.....</b>	<b>14</b>
8.	Análisis de los criterios de Calidad.....	15
9.	Conclusiones y recomendaciones.....	16
10 índice de gráficas y Tablas		
grafica 1	Comportamiento Atenciones Telefonicas año 2022.....	7
grafica 2	Comportamiento de Atenciones Presenciales Año.....	7
grafica3	Comportamiento de Atenciones Virtual -Chat 2022.....	8
grafica 4	Porcentaje de Participación Canales de Recepción.....	10
grafica 5	Distribucion Porcentual de Peticiones por Tipologia año 2022.....	11
grafica 6	Cumplimiento de Terminos PQRS.....	14
tabla 1	Acumulada de Atenciones año 2022.....	8
tabla 2	Distribución PQRS por Dependencia.....	12
tabla 3	Reporte número peticiones trasladadas a otra entidad.....	13

## 1. Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, bajo la Dirección De Gestión Corporativa y Relación con La Ciudadanía, presenta el informe anual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información (PQRS), con el cual pretende dar a conocer sobre el funcionamiento y gestión, en términos de oportunidad y cumplimiento, de las PQRS presentadas por sus grupos de valor y de interés en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Con el presente informe, se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11, literal *h*, de la Ley 1712 de 2014 y, el artículo 52 de su Decreto Reglamentario 371 de 2010, también a lo dispuesto en el artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 y, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; además de lo dispuesto en la Circular Externa 001 de 2011.

Con el propósito de evaluar la gestión adelantada por la entidad, con relación a los trámites y servicios ofrecidos a sus grupos de valor y de interés, el desarrollo del informe establecerá propuestas de mejora que permitan una óptima prestación del servicio; de conformidad con lo anterior, el informe se desarrollará abarcando la normatividad aplicable a los derechos de petición, la gestión, trámite y control adelantado sobre las PQRS y, propuestas y recomendaciones.

Dentro del proceso de Relación con la Ciudadanía de la Entidad, se vienen implementando 3 niveles de atención a la ciudadanía, lo que nos permite brindar un servicio óptimo que facilita la relación y comunicación de la Entidad con sus grupos de valor y de interés, estructurados así: **Primer nivel**, información y orientación general de los trámites y servicios ofertados por la entidad; **segundo nivel**, atención específica y profesional de temas relacionados con la competencia de la Entidad; **tercer nivel**, atención especializada de los trámites a cargo de cada una las dependencias de la Entidad.

## 2. Normatividad

Las siguientes, corresponden a las regulaciones aplicables a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información.

- Ley 2207 de 2022, Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>1</sup>.
- 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.<sup>2</sup>
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>3</sup>

La Ley 1755 de 2015, establece cuál es el término de respuesta para las distintas modalidades de peticiones (interés particular, interés general, quejas, reclamos y sugerencias), las solicitudes de acceso a la información y las consultas. Adicionalmente, el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá<sup>4</sup>, define las diversas tipologías de peticiones y solicitudes como se muestra a continuación:

---

<sup>1</sup> Ley 2207 de 2022, [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2207\\_2022.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2207_2022.html)

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015, [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011, [http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

<sup>4</sup> Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. PP 27, [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)

Tipología	Definición	Término de respuesta
Solicitudes de información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad	10 días hábiles
Petición de interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles
Petición de interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	15 días hábiles
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
Reclamos	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencias	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles

Consultas	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles
-----------	--	-----------------

### 3. Canales de atención a la ciudadanía

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

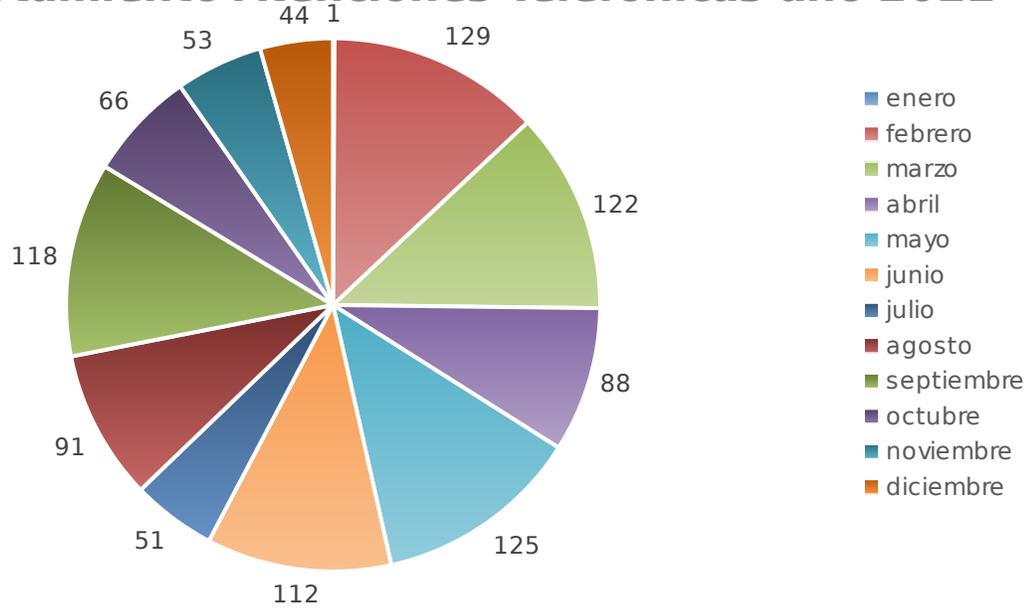
- ✓ Línea de atención telefónica: +57 (601) 327 48 50 Ext. 565-714 – Línea 195
- ✓ Canal virtual a través del chat institucional ubicado en la página web: [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)
- ✓ Punto de atención al ciudadano ubicado en la sede principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

Los ciudadanos(as) pueden elevar peticiones a través de los canales de atención cuando su requerimiento no se ha podido atender de forma inmediata, para esto deberá hacer uso del formato de recepción de requerimientos ciudadanos diligenciado por él mismo o por el servidor público que le atienda cuando presente dificultad o imposibilidad de diligenciarlo.

#### 3.1. Comportamiento de los canales de atención en el año 2022

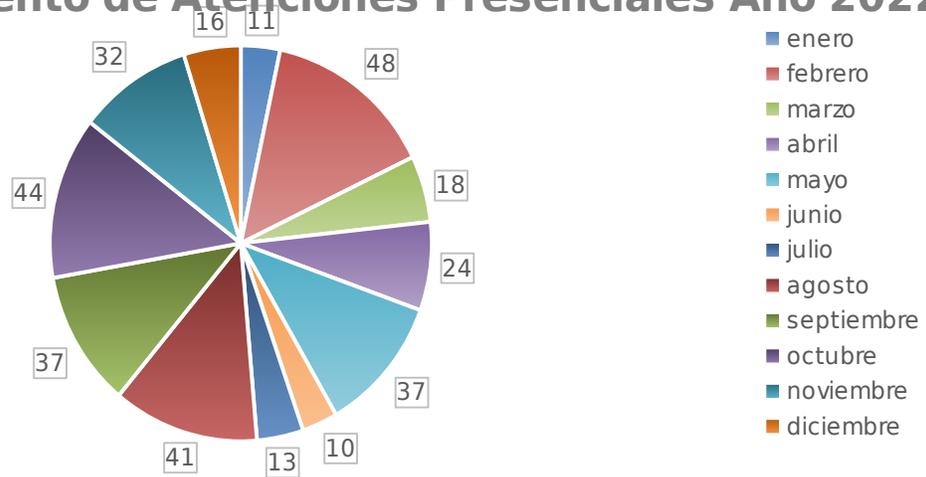
El resultado de las atenciones brindadas en el primer contacto, que se han logrado resolver de manera inmediata y oportuna, se muestran a continuación discriminado mes a mes a y por canal.

## Comportamiento Atenciones Telefonicas año 2022



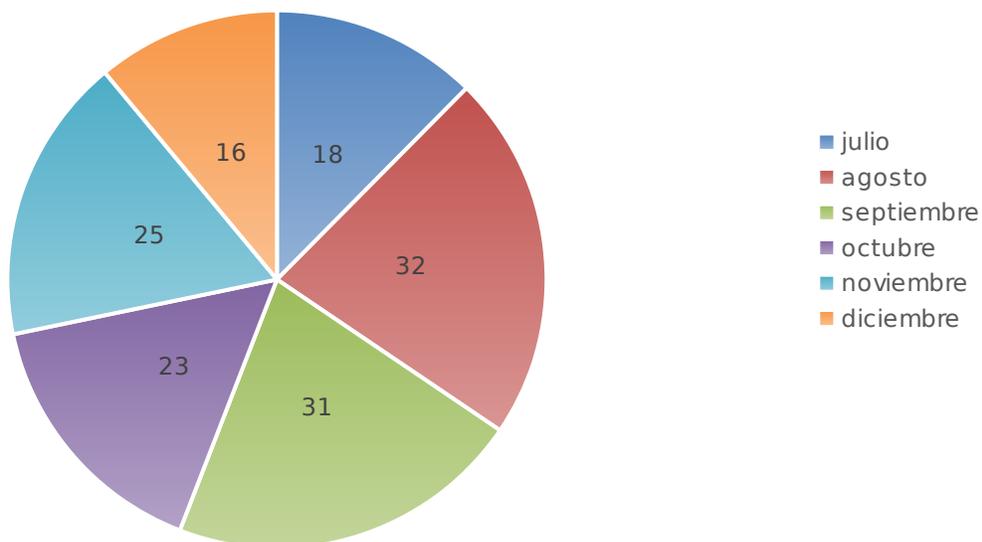
Grafica 1. Fuente Registro de atenciones telefónicas y presenciales 2022

## Comportamiento de Atenciones Presenciales Año 2022



Grafica2 fuente Registro de atenciones telefónicas y presenciales 2022

## Comportamiento de Atenciones Virtual -Chat 2022



Grafica 3 fuente Registro de atenciones telefónicas y presenciales 2022

En el año de 2022 en total se registraron 1476 atenciones, detalladas de la siguiente manera

Tabla 1 Acumulada de Atenciones año 2022

PRESENCIAL	331
TELEFONICO	1000
VIRTUAL	145

fuentes Registro de atenciones telefónicas y presenciales

El canal telefónico fue el canal con mayor interacción en el año, representando el 67.75 % sobre el total de las interacciones, seguido por el canal presencial.

Es de resaltar que nuestra entidad atendiendo las recomendaciones de la secretaria general inicio un trabajo desde el mes de julio para lograr identificar y registra las peticiones que pudiesen interponerse a través de las redes sociales.

### **3.2. Atenciones frecuentes peticiones verbales**

De conformidad con lo establecido en el numeral 4.1 del Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá<sup>5</sup>, donde se establece lo relacionado con las solicitudes de carácter verbal, los temas más reiterados, que fueron resueltas por los agentes en el primer nivel de atención y que no requirieron registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, son:

- Información sobre trámites y servicios relacionados con Apoyos Concertados
- Información sobre requisitos generales de participación en las convocatorias.
- Información general respecto de trámites, servicios y ofertas culturales dispuestas por la Secretaría.
- Información sobre BEPS orientación sobre el proceso, que segmentos entran
- Información sobre estado de BIC, acceso a los mismos, posibilidades de comodato entre otras
- Consulta sobre radicados presentados ante la SCRCD

---

<sup>5</sup> Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)

## 4. Recepción y asignación de PQRS

### 4.1. Medios de recepción de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte ha dispuestos los siguientes medios de recepción de PQRS:

- ✓ Correo electrónico: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)
- ✓ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- ✓ Ventanilla de radicación de correspondencia ubicada en la sede Principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

### 4.2. Interacción a través de los medios de recepción de PQRS

En el año 2022 en total se recibieron 2727 PQRS ciudadanas, las cuales fueron registradas a través de los medios de recepción así: correo electrónico, fue el más utilizado con un total de 1822 registros, seguido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 838 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 59 registros.

**Porcentaje de Participación Canales de Recepción**



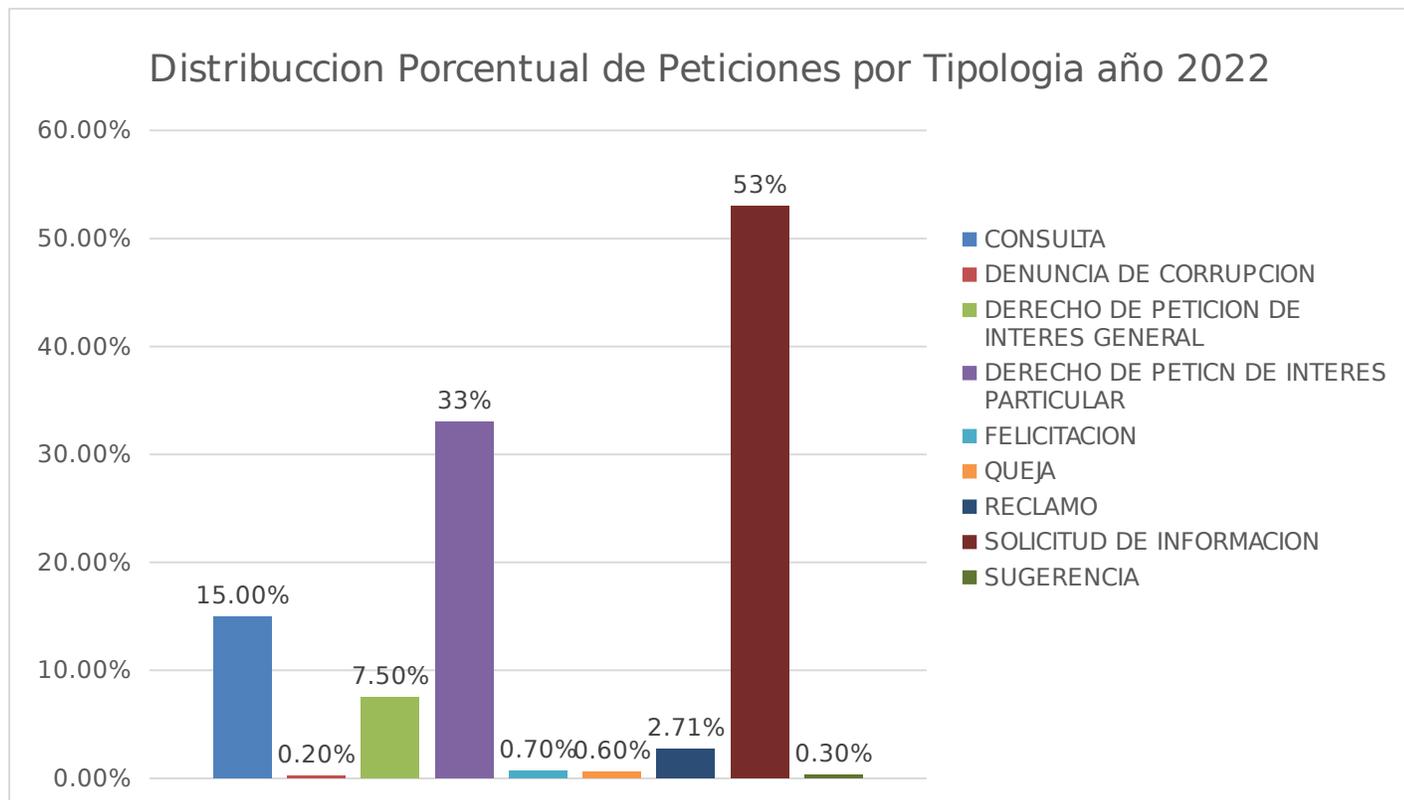
Grafica 4 Fuente Matriz de seguimiento pqrs 2022

La información aquí expuesta se extrae de la Matriz de Registro y Control de PQRS de 2022, la cual está publicada en nuestra página web [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)<sup>6</sup> y que la ciudadanía puede revisar en detalle. En esta matriz encontrará cada una de las peticiones gestionadas en el período.

---

<sup>6</sup> <https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

### 4.3. Tipologías asignadas a las PQRS



Grafica 5 Fuente Matriz de Seguimiento pqrs 2022

Las dos tipologías más recurrentes fueron: **solicitud de acceso a la información**, con una participación del 52.73 % de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 33.55% sobre el total de las peticiones registradas (2727).

De las 2727 peticiones registradas, 1952 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 737 PQRS fueron trasladadas a entidades del orden nacional, territorial, distrital o privado y 38 surtieron trámite de petición incompleta ya que no se identificó el objeto de la petición o el peticionario(a) no adjuntó la documentación requerida.

### 4.4. Áreas con mayor flujo de peticiones

Con relación a las 1952 peticiones asignadas para ser respondidas desde la Secretaría, las dependencias que más respuestas tramitaron en el año 2022 fueron la Subdirección de

Gestión Cultural y Artística respondiendo el 21% de las peticiones; la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con la Ciudadanía ocupa el segundo puesto con un porcentaje de 13.9% se resalta que dicho comportamiento obedece a la estrategia incorporada desde la Dirección de Gestión Corporativa para atender peticiones en segundo nivel de otro lado las demás dependencias atendieron el resto de peticiones de manera significativa como se observa en la tabla, 3.54 por ciento se encuentra distribuido en las demás dependencias de la entidad.

Tabla 2 Distribución PQRS por Dependencia

Área	Total	Porcentaje
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	411	21
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con la Ciudadanía	273	13,9
Dirección de Fomento	251	12,8
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	242	12,3
Dirección de Asuntos Locales y Participación	147	7,5
Dirección de Lectura y Bibliotecas	140	7,1
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	126	6,4
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	70	3,58
Dirección de Personas Jurídicas	69	3,53
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	48	2,45
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	47	2,40
Dirección de Economía, Estudios y Política	34	1,7
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	14	0,7
Grupo interno de Trabajo de Contratación	13	0,6
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.	11	0,5

Fuente Matriz de seguimiento pqrs 2022

## 5. Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad

En el año 2022 se presentaron 14 quejas ante la Secretaría un gran porcentaje de estas están enfocadas a servidores que prestan sus servicios en la Dirección de lecturas y bibliotecas por mala atención, así como del personal de seguridad, otros temas resaltados por la ciudadanía fue la atención en la línea calma. Respecto de los 74 reclamos recibidos por la SCRD un gran porcentaje esta

dirigido a fallas en la plataforma sición, deficiencia en la elección de jurados y seguimiento de los procedimientos de las convocatorias entre otras, de igual manera mencionan las demoras de acción para evitar el mal uso de los bienes de interés cultural y el uso inadecuado de parques.

## 6. Traslados por competencia

Con relación a las 737 PQRS trasladadas por competencia a otras entidades del orden privado o público, el flujo más alto de traslado está en cabeza de 4 entidades del orden distrital y una entidad del orden privado, que corresponde a la Unión Temporal Red Cultural que se encarga de la administración de las Bibliotecas Distritales, así:

Tabla 3 Reporte número peticiones trasladadas a otra entidad

<b>Entidad trasladada</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
UT RED CULTURAL	214	29
IDARTES	141	19
IDRD	106	14
IDPC	35	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	2

Fuente matriz de seguimiento pqrs 2022

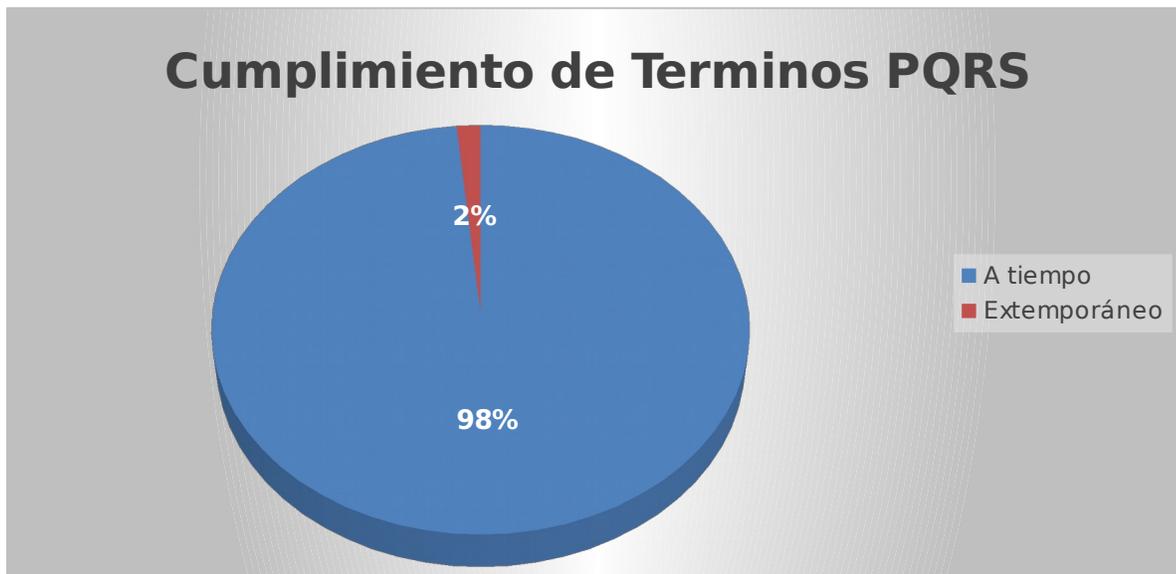
## 7. Control y seguimiento de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, siendo cabeza del sector cultura vela para que se dé respuesta a las peticiones elevadas por sus grupos de

valor y de interés, en los términos establecidos por la ley; por tal razón, desde el proceso de Relación con la Ciudadanía se realiza un seguimiento sobre cada una de las peticiones asignadas a las dependencias de la Entidad, alertando sobre los vencimientos de término.

### 7.1. Vencimiento de términos

De las 1952 peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en el año 2022, 1922 fueron contestadas a tiempo y 30 de manera extemporánea lo que refleja un indicador de oportunidad del 98.46 por ciento



Grafica 6 fuente Matriz de seguimiento de pqrs 2022

## 8. Análisis de los criterios de Calidad

Para evaluar las respuestas brindadas a las peticiones o requerimientos elevados por los(as) peticionarios(as), se realiza un muestreo mensual donde se analizan los criterios de calidad, los cuales son: **coherencia**, verificando que la respuesta sí corresponda a la solicitud realizada; **claridad**, verificando que la respuesta sea proyectada en lenguaje claro para su fácil comprensión; **calidez**, verificando el trato respetuoso y digno de la entidad hacia sus requirentes y **oportunidad**, verificando que la petición se respondió dentro de los términos de ley. De igual manera, se revisa el **manejo del sistema**, evaluando el cumplimiento de los lineamientos sobre los aplicativos dispuestos para la gestión de peticiones. Se resalta que la entidad en su gran mayoría maneja adecuadamente los criterios sin embargo durante el año 2022 fueron recurrentes las deficiencias en el manejo del sistema al cerrarse respuestas como respuestas definitivas cuando se trataba de aclaraciones o traslados por competencia, de igual manera el asociar las respuestas en el gestor documental fue uno de los errores más frecuentes.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

Como resultado del informe expuesto, desde el equipo de Relación con la Ciudadanía, se proyectan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Para el periodo de análisis se concluye que el número de peticiones aumento considerablemente frente a los años anteriores, sin embargo se presume que dichos resultados se dieron en razón a las estrategias implementadas desde la Dirección de Gestión Corporativa y Relacionamiento con el Ciudadano quien logro la unificación de canales evitando de esta manera el no registro de peticiones, de igual manera con el botón de interoperabilidad se logró automatizar el registro de las peticiones ciudadanas en el SDQS evitando errores de transcripción o demoras en el registro lo que podría verse reflejado en las pocas peticiones registradas por la entidad.
2. La implementación de los formatos de registro y el fortalecimiento del equipo de atención en primer contacto logro adecuar los canales de comunicación y aplicar la estrategia multicanal por lo que sumadas las atenciones más las PQRS nuestro registro va un poco más allá de lo arrojado en los reportes de PQRS ya que con los canales habilitados adicionalmente esta dirección logro disminuir la presentación de PQRS a lograr resolver solicitudes en primer contacto.
3. Se logro identificar algunas deficiencias frente al proceso de clasificación y reclasificación por lo que se hace necesario capacitar al personal existente y de esta manera obtener unas estadísticas más claras y confiables.
4. Es importante mantener la estrategia garantizando la priorización de mejoras, adelantar la construcción de temáticas más ajustadas y fortalecer el portafolio de trámites y servicios con el fin de que la ciudadana reconozca el quehacer de la entidad, limitando y fortaleciendo los temas propios de la secretara distrital de Cultura Recreación y Deporte Atentamente,

Atentamente,

ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA

Director de Gestión Corporativa y Relacionamiento con el Ciudadano

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado  
**Documento 20237000056153 firmado electrónicamente por:**

**Germán Gonzalo Gil Martínez**, Profesional Especializado, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha firma: 06-02-2023 17:52:48

**Adriana María Cruz Rivera**, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha firma: 08-02-2023 16:10:27



b2a602d00547c980b20eb53dbb4d781d151171c401b612c8ed68253e5373df45