

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
diciembre del 2022

Bogotá, D.C., enero 2023



Contenido

1.	<i>Introducción</i>	3
2.	<i>Normatividad</i>	4
3.	<i>Canales de atención a la ciudadanía</i>	6
3.1.	Comportamiento de los canales de atención en el mes	6
3.2.	Atenciones frecuentes peticiones verbales	7
4.1.	Medios de recepción de PQRS	8
4.2.	Interacción a través de los medios de recepción de PQRS	8
4.3.	Tipologías asignadas a las PQRS	10
4.4.	Áreas con mayor flujo de peticiones	11
5.	<i>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</i>	12
6.	<i>Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad</i>	12
7.	<i>Traslados por competencia</i>	13
8.	<i>Control y seguimiento de PQRS</i>	14
8.1.	Vencimiento de términos	14
9.	<i>Análisis de los criterios de Calidad</i>	15
10.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	19

1. Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, bajo la Dirección De Gestión Corporativa y Relación con La Ciudadanía, presenta el informe mensual 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 del 01 al 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 de 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 2020¹.
- 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.²
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.³

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 Bogotá⁴, define las diversas tipologías de peticiones y solicitudes como se muestra a continuación:

¹ Ley 2207 de 2022, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2207_2022.html

² Ley 1755 de 2015, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

³ Ley 1437 de 2011, http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

⁴ 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

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

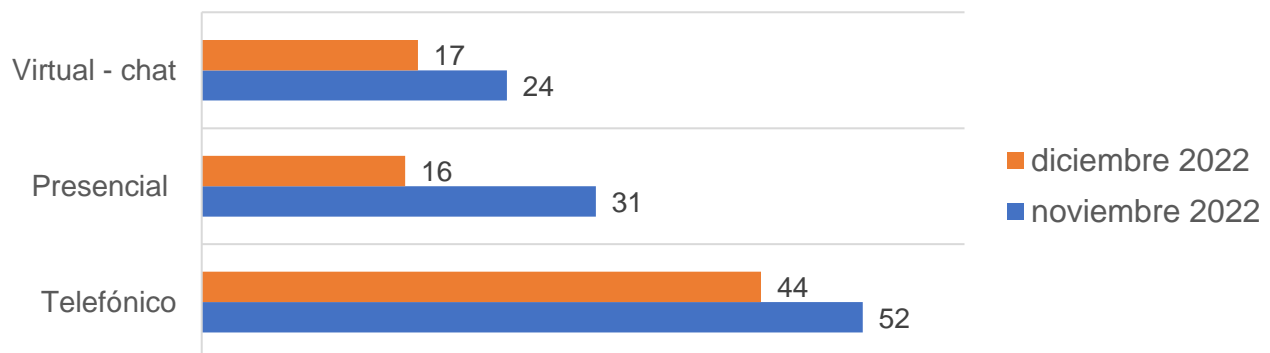
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

- ✓ 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
- ✓ 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 atiende cuando presente dificultad o imposibilidad de diligenciarlo.

3.1. Comportamiento de los canales de atención en el mes

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 por canal de atención y comparado con el mes anterior:



En el mes de diciembre de 2022 en total se registraron 77 atenciones, 30 atenciones menos con respecto al mes anterior en el cual se obtuvo un total de 107 registros; lo anterior representa una disminución del 28.03% de las atenciones brindadas por la Secretaría para el mes de análisis.

El canal telefónico fue el canal con mayor interacción en el mes de diciembre, representando el 57.14 % sobre total de las interacciones, sin embargo, comparado con el mes anterior disminuye el 15.38% de las atenciones.

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 Bogotá⁵, 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:

- Solicitud de información sobre evento Árbol de la abundancia
- Información General sobre convocatorias de estímulos y apoyos concertados
- Solicitud de información general de las demás entidades distritales
- Solicitud de información de personas jurídicas
- Solicitud de soporte sobre plataforma SICON

⁵ 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

4. Recepción y asignación de PQRS

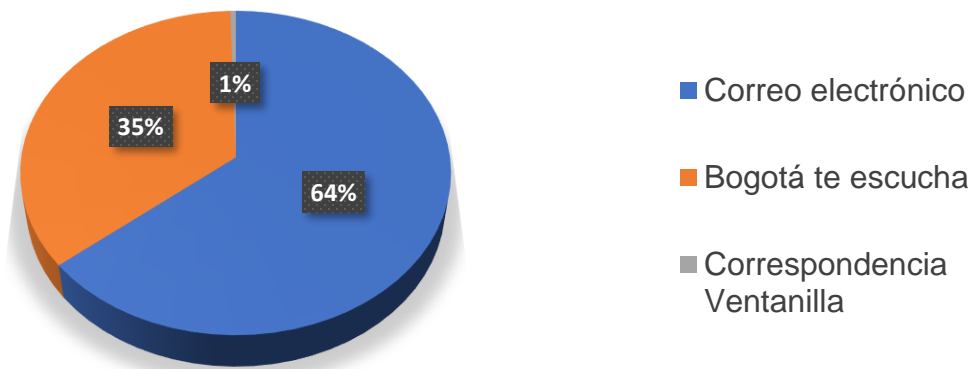
4.1. Medios de recepción de PQRS

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

- ✓ Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co
- ✓ 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 mes de diciembre en total se registraron 223 PQRS ciudadanas, las cuales fueron registradas a través de los medios de recepción así: el correo electrónico fue el más utilizado con un total de 143 registros, seguido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 79 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 1 registros.

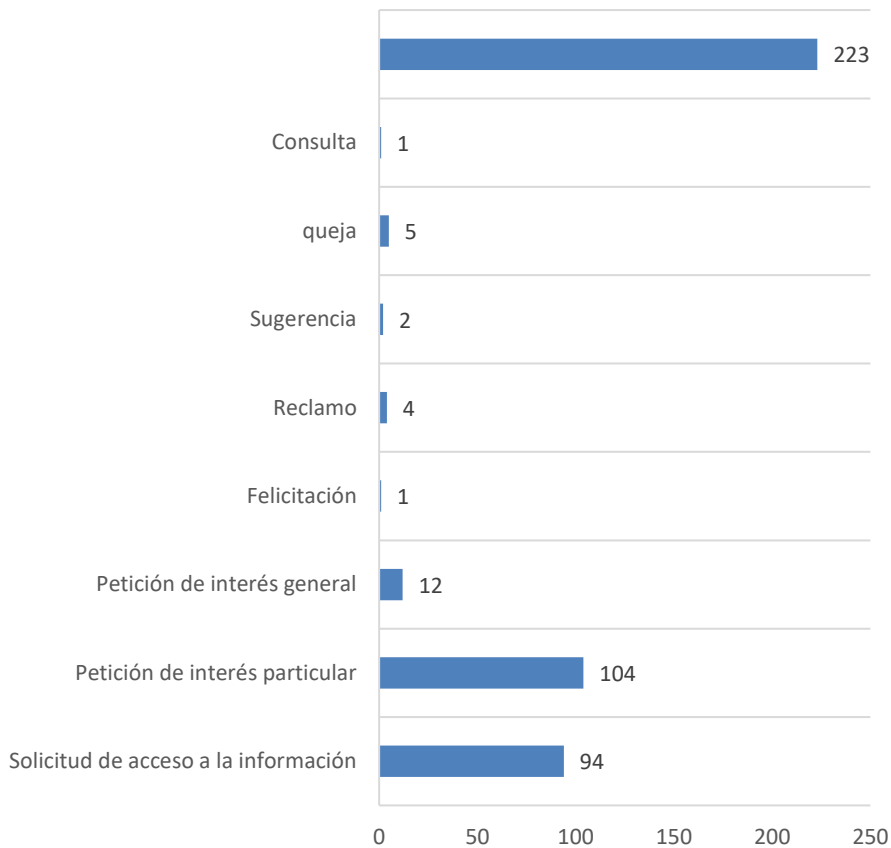


En comparación con el mes anterior (noviembre de 2022) en el cual se recibieron 234 registros, se encuentra una diferencia de 11 registros, representando una disminución del 4.70% de las peticiones recibidas por la entidad para el mes de análisis: diciembre de 2022.

La información aquí expuesta se extrae de la Matriz de Registro y Control de PQRS de octubre de 2022, la cual está publicada en nuestra página web www.culturarecreacionydeporte.gov.co⁶ y que la ciudadanía puede revisar en detalle. En esta matriz encontrará cada una de las peticiones gestionadas en el período.

⁶ <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



Las dos tipologías más recurrentes fueron: **solicitud de acceso a la información**, con una participación del 42.15 % de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 46.63% sobre el total de las peticiones registradas (223), como se evidencia a continuación:

De las 223 peticiones registradas, 39 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 61 PQRS fueron trasladadas a entidades del orden nacional, territorial, distrital o privado y 2 surtieron trámite de petición incompleta ya que no se identificó el objeto de la petición o el peticionario(a) no adjuntó la documentación requerida.

Esta pendiente por responder 121 las cuales fueron recibidas en diciembre, pero su respuesta

se encuentra en términos ya que deben ser resueltas en el mes de enero situación que se verá reflejada en el próximo Informe.

4.4. Áreas con mayor flujo de peticiones

Con relación a las 38 peticiones asignadas para ser respondidas desde la Secretaría, las dependencias que más respuestas tramitaron en el mes de diciembre fueron Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural respondiendo el 23.68% de las peticiones; la Dirección de Fomento respondiendo el 15.78% de las peticiones; Subdirección de Gestión Cultural y Artística respondiendo el 13.15% de las peticiones y Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos respondiendo el 10.52% de las peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

Área	Total	Porcentaje
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	9	23.68
Dirección de Fomento	6	15.78
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	5	13.15
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	4	10.52
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	3	7.89
Dirección de Asuntos Locales y Participación	3	7.89
Dirección de Gestión Corporativa	3	7.89
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	2	5.26
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	1	2.63
Dirección de Lectura y Bibliotecas	1	2.63
Dirección de Personas Jurídicas	1	2.63

5. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “*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.*”, se discrimina la siguiente información:

(1) El número de solicitudes recibidas.	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (promedio en días hábiles).	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
6	0	Se encuentran en termino	0

Del total de solicitudes de acceso a la información registradas por la Secretaría, se registraron 6 solicitudes de acceso a información de carácter pública estando en términos para dar respuesta por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

6. Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad

En el mes de diciembre de 2022 se presentó cinco (5) quejas ante la Secretaría donde se alegaban conductas y actuaciones inadecuadas de algunos de sus servidores públicos, las cuales se trataron con la retroalimentación con el equipo.

Respecto de los 4 reclamos recibidos por la Entidad, estos se referían a programas brindados por la entidad y estado de algunos parques se realizó las respectivas retroalimentaciones al tratarse de temas relacionados con línea calma y BIC.

En el mes de diciembre se registró dos sugerencias enfocadas sobre los grafitis en fachadas

7. Traslados por competencia

Con relación a las 62 PQRS trasladadas por competencia a otras entidades del orden privado o público, el flujo más alto de traslado está en cabeza de 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:

Entidad trasladada	Total	Porcentaje
UT RED CULTURAL	22	36.06
IDARTES	12	19.67
IDRD	6	9.83
FUGA	2	3.27
SEC DE GOBIERNO	2	3.27
SEC HACIENDA	2	3.27
IDPAC	1	1.63
SIC	1	1.63
CAPITAL SALUD	1	1.63
SUBRED NORTE	1	1.63
SEC GENERAL	1	1.63
MIN CULTURA	1	1.63
SUBRED SUR	1	1.63
SUBRED CENTRO	1	1.63
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	1.63
SUBRED OCCIDENTE	1	1.63
(DADEP) SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	1	1.63
SEC EDUCACION	1	1.63
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	1	1.63
SEC DE INTEGRACION SOCIAL	1	1.63
SEC DE PLANEACIÓN	1	1.63

8. 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.

8.1. Vencimiento de términos

De las 223 peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en diciembre, 102 de estas debían ser respondidas el mismo mes, 121 deben ser respondidas en enero.

Requerimientos registrados en diciembre para responder en diciembre	Requerimientos recibidos en diciembre que se contestan en enero y febrero	
	Enero	Febrero
102	121	0

El análisis de cumplimiento de términos se realiza sobre las peticiones que se recibieron en el mes anterior (noviembre) para ser respondidas en diciembre y las peticiones recibidas en diciembre para ser respondidas el mismo mes, como se muestra a continuación.

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en diciembre	Requerimientos registrados en diciembre para responder en diciembre
A tiempo	101	94
Extemporáneos	4	8
No contestados	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	105	102

De acuerdo con el cuadro expuesto, el análisis se debe realizar sobre 207 requerimientos, como resultado de la suma de los dos criterios, obteniéndose que el 94.20 % de las peticiones fueron respondidas dentro de los términos de ley, quedando 12 requerimientos con respuesta extemporánea, sobre lo cual se han tomado las medidas correspondientes.

9. 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.

Los criterios de calidad serán abreviados para su mejor comprensión así: Coherencia - **CH**, Claridad - **CL**, Calidez - **CA**, Oportunidad - **OP** y Manejo del Sistema - **MS**. La muestra realizada en el mes de noviembre, sobre las respuestas a PQRS dadas en el mes de octubre nos arroja los

siguientes resultados:

Frente a los aspectos que presentaron observaciones, se remitieron comunicaciones internas dirigidas a las dependencias correspondientes, para que se tomen las medidas que permitan dar cumplimiento a los criterios mencionados.

No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano 20227100215572-4419242022 Respuesta: 20227000148171 20227000148181	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	Se trasladó fuera de los términos de ley. No se asocia el radicado de respuesta correcto.
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano 20227100217272 - 4433722022 Respuesta: 20227000148511 20227000148531	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	Se trasladó fuera de los términos de ley.
Dirección de						

<p>Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100219142 - 4526502022</p> <p>Respuesta: 20227000152331 20227000152341</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	Se trasladó fuera de los términos de ley.
<p>Dirección de Asuntos Locales y Participación</p> <p>20227100219372 - 4537632022</p> <p>Respuesta: 20222100152701 20222100152611</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de oportunidad ni de manejo del sistema toda vez que se trasladó fuera de los términos de ley y se utiliza evento incorrecto en el SDQS.
<p>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100219752 - 4543192022</p> <p>Respuesta: 20227000152641</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad, dado que no se remite dentro de los términos de ley.
<p>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100220832 - 4497872022</p> <p>Respuesta: 20227000150971 20227000150991</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad, dado que no se remite dentro de los términos de ley.
<p>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100219992 - 4553442022</p> <p>Respuesta: 20227000149941</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad toda vez que se gestiona fuera de los términos de ley.

<p>20227000149961 Dirección de Asuntos Locales y Participación</p> <p>20227100221462 - 4600882022</p> <p>Respuesta: 20222100156331 20222100156221</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de oportunidad ni de manejo del sistema dado que se trasladó fuera de los términos de ley y se utiliza evento incorrecto en el SDQS.
<p>Dirección de Asuntos Locales y Participación</p> <p>20227100207552 - 4255802022</p> <p>Respuesta: 20222100148161</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad dado que se gestiona fuera de los términos de ley.
<p>Subsecretaría de Gobernanza</p> <p>20227100212092- 4250102022</p> <p>Respuesta: 20222000147291 20222000147331</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad dado que se gestiona fuera de los términos de ley.
<p>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100212802 - 4361502022</p> <p>Respuesta: 20227000144911 20227000145171</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad dado que se gestiona fuera de los términos de ley.
<p>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano</p> <p>20227100214512- 4397872022</p> <p>Respuesta: 20227000148201 20227000148211</p>	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad dado que se gestiona fuera de los términos de ley.

10. 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 numero de peticiones no presenta una gran variación frente al promedio, sin embargo, el uso de los canales de atención a permitido reducir el numero de requerimientos que el ciudadano presenta ante la entidad como derecho de petición.
2. El correo electrónico sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de PQRS.
3. Frente a las respuestas extemporáneas la entidad determino poner en conocimiento de Control Interno Disciplinario dichas faltas a fin de que se determine si existe o no acción disciplinaria.
4. Frente al criterio del manejo del sistema siguen presentándose oportunidades de mejora. Para fortalecer este criterio, se continuará con las capacitaciones y talleres a los enlaces de cada dependencia.

Atentamente,

ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA

Directora de Gestión Corporativa Y Relación con el Ciudadano
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado



Radicado: **20237000023903**

Fecha 25-01-2023 14:45

Documento firmado electrónicamente por:

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 24-01-2023 10:54:03

Adriana María Cruz Rivera, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 25-01-2023 14:45:23

Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



fa160103041520fdb147d89fbc55bd7e9134668241576ae1254a98f4150a1d3e

