

COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., martes 02 de septiembre de 2025

PARA: Santiago Trujillo Escobar
Secretario de Cultura, Recreación y Deporte

Luis Fernando Mejía Castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana María Boada Ayala
Subsecretaría de Gobernanza

Nathalia Rippe Sierra
Directora de Arte, Cultura y Patrimonio

Bibiana Andrea Victorino Ramírez
Directora de Lectura y Bibliotecas

Sandra Patricia Castiblanco Monroy
Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Sandra Margoth Vélez Abello
Jefe Oficina Jurídica

Ibón Maritza Munévar Gordillo
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Javier Enrique Mariño Navarro
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

DE: Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

ASUNTO: Informe ejecutivo de Auditoría de Cumplimiento – Seguimiento al trámite de Atención de Peticiones, Queja, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, Primer semestre de 2025.

Estimados Integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno,

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRS, que



trata el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte 1 de enero de 2025 y 30 de junio de 2025, en el cual se evidencia mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. No se generaron incumplimientos u oportunidades de mejora.

Como resultado del ejercicio de auditoría se obtienen las siguientes recomendaciones:

Tener en cuenta los aspectos que se han identificado como **fortalezas** y como **cumplimientos** en el presente informe, con el objeto de que se mantengan y se sigan ejecutando en pro de la mejora y la conservación de los altos estándares en la ejecución del proceso objeto de evaluación.

Tener en cuenta las medidas y aspectos contemplados en la Norma Técnica NTC 6047 como en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

Se adjunta informe detallado de auditoría.

Atentamente,

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:
Hernán Muriel
Profesional especializado OCI - SCRD

Documento 20251400474973 firmado electrónicamente por:	
Omar Urrea Romero	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 03-09-2025 11:46:39
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 50b1e86d8ba4c86685f497ec1a81812c563663a563f628968a3ceff36164b83b Codigo de Verificación CV: c0299	



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3.	METODOLOGÍA	4
4.	LIMITACIONES	12
5.	RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	12
5.1.	FORTALEZAS	12
	EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRSO EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA	12
5.2.	CUMPLIMIENTOS	13
5.3.	INCUMPLIMIENTOS	15
5.4.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	16
6.	CONCLUSIONES	16
7.	RECOMENDACIONES	16
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO	16
9.	FIRMAS	16

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Cumplimiento.
UNIDAD (ES) AUDITABLES	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLE (S)	Sandra Patricia Castiblanco Monroy - Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
OBJETIVO	- Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCRD se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional. - Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores
ALCANCE	Se verificará el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presta la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, de acuerdo con las normas legales vigentes en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025.
PERIODO DE EJECUCIÓN	4 de agosto al 4 de septiembre de 2025
EQUIPO AUDITOR¹	Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno – Auditor Líder Hernán Muriel, Profesional Especializado

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 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.”

¹ Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

- 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 Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- 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"
- 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 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 172 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.
- 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.
- Circular 108 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 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, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, 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.
- 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.
- 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.
- Procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V5 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD](#)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

- Norma Técnica Colombiana NTC 6047

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se analizaron la información reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá-Bogotá te Escucha, los informes publicados en el link 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 (PQRS), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas.

Con base en los reportes publicados en el link de Transparencia y Acceso a la Información

Publica de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (numeral 4.10 4.10.1) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se encontraron registradas: **5** consultas; **3** derechos de petición de interés general; **2.173** derechos de petición de interés particular; **1** Denuncia actos de corrupción; **3** felicitaciones; **1** quejas; **12** reclamos; **44** solicitudes acceso a la información; **4** solicitudes de copias y **3** sugerencias, para un total de **2.249** registros, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla No. 1

TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DPIG	DPIP	DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOL. ACCESO INFORMACIÓN	SOL. COPIAS	SUGERENCIAS	TOTAL, I SEMESTRE 2025
MES											
ENERO	0	0	279	0	0	0	1	4	0	0	284
FEBRERO	0	2	447	0	0	0	3	7	3	0	462
MARZO	2	0	355	0	0	0	3	7	1	0	368
ABRIL	3	1	377	1	1	1	3	13	0	0	400
MAYO	0	0	420	0	2	0	0	7	0	3	432
JUNIO	0	0	295	0	0	0	2	6	0	0	303
TOTALES POR TIPOLOGÍAS	5	3	2173	1	3	1	12	44	4	3	2249

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

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 50 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 2

INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	2.219	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	51
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	50
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2024 Y EL I SEMESTRE DE 2025

Tabla No. 3

REPORTE II SEMESTRE 2024		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	8	1
DPIG	13	1
DPIP	1192	90
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	3	1
FELICITACIÓN	7	1
QUEJA	1	0
RECLAMO	7	1
SOL ACCESO INFORMACIÓN	61	5
SOLICITUD DE COPIAS	24	2
SUGERENCIA	5	0
TOTALES	1321	100

Tabla No. 4

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

REPORTE I SEMESTRE 2025		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	5	0
DPIG	3	0
DPIP	2173	97
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	1	0
FELICITACIÓN	3	0
QUEJA	1	0
RECLAMO	12	1
SOL ACCESO INFORMACIÓN	44	2
SOLICITUD DE COPIAS	4	0
SUGERENCIA	3	0
TOTALES	2249	100

En el segundo semestre de 2024 se encontraron **1321** registros en las matrices publicadas mes a mes, en el link de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y en el primer semestre de 2025 se encontraron **2249** registros; es decir, se evidenció un incremento de **828** registros.

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de enero 1 al 30 de junio de 2025 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá Te Escucha), se observa que en el primer semestre de 2025, las solicitudes de acceso a la información **disminuyeron** en 17 registros; los derechos de petición de interés particular **crecieron** en **981** registros; la tipología que presenta el mayor número de registros es Derechos de Petición de Interés Particular con un total de **2.173** registros.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el Manual de Servicio a la Ciudadanía https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-12/rcc-mn-01_manual_servicio_a_la_ciudadania_v2.pdf, se encuentran identificados los diferentes mecanismos de presentación de PQRS. Los canales dispuestos por la Secretaría son:

- Escrito: Esta determinado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos - Gestión Documental, Archivo y Correspondencia en el punto físico de recepción de la SCR D y, a través del correo electrónico dispuesto, en el portal web, el cual es: correspondencia.externa@scrd.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

- b. Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, se incluye no sólo el espacio físico ubicado en la Sede Principal de la Entidad (Casa de los Comuneros Carrera 8 N°9-83, de lunes a viernes a 7:00a.m. a 4:30p.m.), sino también, todo espacio abierto como las Ferias de Servicios a la Ciudadanía en Bogotá.
- c. Telefónico: Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello. En este momento se cuenta con el teléfono de atención a la ciudadanía: +57 (601) 327 48 50
- d. Virtual: Corresponde al chat virtual que se encuentra disponible a través de la página web de la Entidad en el enlace: www.culturarecreacionydeporte.gov.co, así como, las Redes sociales: Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter(@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).

En el siguiente resumen comparativo del reporte registrado en la matriz de registro y control PQRS publicado en la web de la SCRD <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica>, 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 2025		
CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CHAT	0	0
ESCRITO	1738	77
TELÉFONO	2	0
WEB	509	23
PRESENCIAL	0	0
TOTALES	2249	100

En la anterior tabla se evidencia en los registros mensuales publicados en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10, 4.10.1, que los canales con mayor porcentaje de utilización en el primer semestre de 2025 son: escrito con el 77% y web con un 23%.

DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DEL TOTAL DEL I SEMESTRE 2025

Tabla No. 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02	
			FECHA: 13/10/2023	

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, I SEMESTRE 2025	%
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	148	189	69	116	198	87	807	36
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	12	33	52	62	33	42	234	10
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	25	32	36	33	27	22	175	8
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	40	33	22	22	33	160	7
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES	15	40	20	27	26	30	158	7
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	13	14	15	21	12	83	4
TOTAL, MES A MES	218	347	224	275	327	226	1617	72

En la Tabla anterior se pueden observar las dependencias con un mayor número de requerimientos en el primer semestre de 2025, en su orden son: Subdirección de Gestión Cultural y Artística con **807** requerimientos, que equivalen al **36%** del total de los requerimientos del primer semestre de 2025; Relaciónamiento con la Ciudadanía con 234 requerimientos, que equivalen al 10 % del total de los requerimientos del primer semestre de 2025; Subdirección de Infraestructura Cultural con 175 requerimientos, que equivalen al 8% de los requerimientos del primer semestre de 2025; Dirección de Fomento con 160 requerimientos, que equivalen al 7% del total de los requerimientos del primer semestre de 2025; Dirección de Asuntos Locales con 158 requerimientos, que equivalen al 7% del total de los requerimientos del primer semestre de 2025 y Dirección de Lectura y Bibliotecas con 83 requerimientos, que equivalen al 4% del total de requerimientos del primer semestre de 2025.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL Y NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

Se cuenta con un tandem de 3 puestos para la espera de los ciudadanos, como se puede evidenciar en la imagen No. 2

Imagen No. 2



Se evidenció que se cuenta con un área libre para personas en condición de discapacidad con un área aproximada de 1.50 x 1.50 como se puede observar en la imagen No. 3

Imagen No. 3

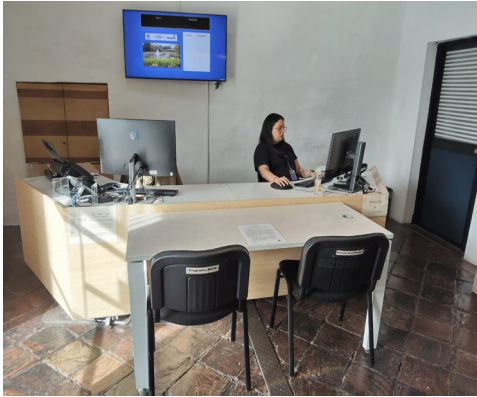


El diseño de las puertas en sistema de doble hoja y con medidas estándar, permite el acceso requerido para las personas que usan sillas de ruedas.

Se evidencia que se realizaron ajustes para cumplir con el requerimiento de mostradores o escritorios accesibles para usuarios en sillas de ruedas como se muestra en la imagen siguiente:

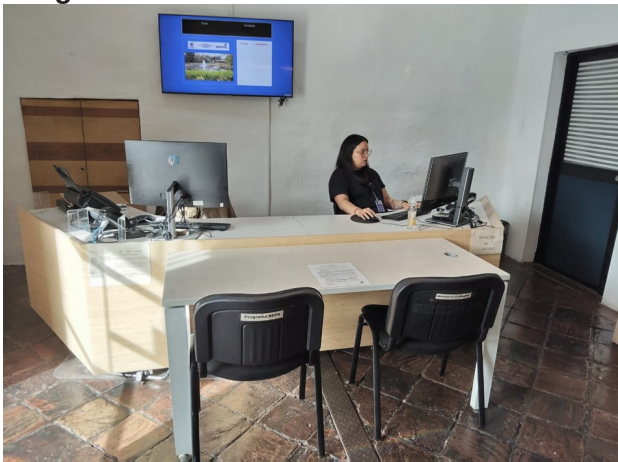
Imagen No. 4

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	



Se evidencia que se realizaron ajustes en los escritorios de la atención al ciudadano que permiten la aproximación frontal por parte de los usuarios de sillas de ruedas, como se evidencia en la imagen No, 5

Imagen No. 5



Se evidencia en la fachada exterior del punto de atención al ciudadano el aviso exterior en relieve y en Braille para las personas con discapacidad visual como se muestra en la imagen No. 6

Imagen No. 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	



4. LIMITACIONES

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

5. 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 realizado se generaron 5 hallazgos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla No. 8

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	1	5.1.1
Cumplimientos	4	5.2.1 - 5.2.2 - 5.2.3 - 5.2.4
Incumplimientos	0	
Oportunidades de Mejora	0	
TOTAL	5	

5.1. FORTALEZAS

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
			VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 13/10/2023	

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) 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. 5.1.1

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.

5.2. CUMPLIMIENTOS

TIPOLOGÍAS

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

Cumplimiento 5.2.1

El 100% de los registros de la muestra cuentan con la tipología descrita en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Numeral 2 2.1 [Documento externo: Manual gestion_peticiones_v3](#)

Documentos asociados: [externo_manual_gestion_peticiones_v3.pdf](#)

CANALES DE ATENCIÓN

Con base en la revisión de cada uno de los registros de las matrices publicadas en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10 4.10.1, y de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas de acuerdo con el canal de atención utilizado por los ciudadanos.

Cumplimiento No. 5.2.2

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

En las matrices mensuales publicadas en la página de la Secretaría, link de transparencia 4.10 4.10.1, se evidencia el registro del 100% de las solicitudes ciudadanas a través de cada uno de los canales dispuestos por la entidad para su atención, de acuerdo con el procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V5 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD](#)

SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En el 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>

y en los radicados de Orfeo Nos. 20257000208723 – 20257000349993, se evidencian los informes de los resultados de las encuestas realizadas en el primer semestre de 2025, destacándose la amabilidad del equipo y su conocimiento, siendo altamente valorados, con un 100% de calificaciones positivas en ambos aspectos y, de igual manera, la favorabilidad en la interacción con la entidad.

4.10.2 - Informes de encuestas de satisfacción del servicio

Título	Fecha del documento	Acción
Informe encuestas de satisfacción 2do Trimestre 2025	18 de Julio 2025	Descargar
Informe encuestas de satisfacción 1er Trimestre 2025	30 de Abril 2025	Descargar
Informe encuestas de satisfacción cuarto trimestre 2024	24 de Enero 2025	Descargar

Cumplimiento 5.2.3

En los informes de los resultados de las encuestas publicados en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, link de Transparencia numeral 4.10.2, se evidencia el registro del 100% de las encuestas realizadas durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía RCC-CP-01 V3.

INFORMES DE PQRSD PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

En el radicado de Orfeo No. 20257000334613 se evidencia que los informes mensuales de PQRSD solicitados por la Veeduría Distrital y fueron subidos al aplicativo, como se observa en las siguientes imágenes:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

Enero

 VEEDURÍA DISTRICTAL Somos los ojos de la ciudadanía									
RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS									
Subir Informe Reporte 371									
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.									
Informes Cargados									
Mostrar	10	registros							
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Filtrar: enero 2025	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, ENERO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Feb 10 2025	APROBADO		Abrir	0	
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, ENERO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Feb 10 2025	APROBADO		Abrir	0	
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 114 registros)									
							Anterior	1	Siguiente

Marzo

 VEEDURÍA DISTRICTAL Somos los ojos de la ciudadanía									
RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS									
Subir Informe Reporte 371									
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.									
Informes Cargados									
Mostrar	10	registros							
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Filtrar: marzo 2025	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, MARZO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Abr 14 2025	APROBADO		Abrir	0	
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, MARZO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Abr 14 2025	APROBADO		Abrir	0	
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 114 registros)									
							Anterior	1	Siguiente

Junio

 VEEDURÍA DISTRICTAL Somos los ojos de la ciudadanía									
RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS									
Subir Informe Reporte 371									
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.									
Informes Cargados									
Mostrar	10	registros							
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Filtrar: junio 2025	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, JUNIO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Jul 4 2025	SIN REVISAR		Abrir	0	
INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA DE BOGOTÁ, JUNIO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRICTAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Jul 4 2025	SIN REVISAR		Abrir	0	
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 114 registros)									
							Anterior	1	Siguiente

Cumplimiento 5.2.4

En el radicado de Orfeo No. 20257000334613 se evidencia que el 100% de los informes mensuales de PQRSD solicitados por la Veeduría Distrital fueron subidos al aplicativo, de conformidad con las políticas de operación del procedimiento de Atención y Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD “...La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano debe subir a la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital, el informe de PQRSD mensual dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes”.

5.3. INCUMPLIMIENTOS

No se evidenciaron incumplimientos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
			VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 13/10/2023	

5.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se evidenciaron Oportunidades de Mejora

6. CONCLUSIONES

Se revisaron los 50 registros de la muestra aleatoria tomada de la matriz de registro y control PQRS y del informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por la Función Pública. Se pudo determinar que la muestra tomada cumple con los criterios de atención al ciudadano.

En las sesiones de trabajo con el equipo responsable del proceso Relación con la Ciudadanía se aclararon temas de procedimiento que permitieron llevar a buen término el trabajo de auditoría y verificar que se encuentran en constante capacitación y apropiación del proceso y ajuste de algunas herramientas para optimizar el servicio en términos de eficacia, oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas.

7. RECOMENDACIONES

Como resultado del ejercicio de auditoría se obtienen las siguientes recomendaciones:

Tener en cuenta los aspectos que se han identificado como **fortalezas** y como **cumplimientos** en el presente informe, con el objeto de que se mantengan y se sigan ejecutando en pro de la mejora y la conservación de los altos estándares en la ejecución del proceso objeto de evaluación.

Tener en cuenta las medidas y aspectos contemplados en la Norma Técnica NTC 6047 como en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo indicado, no se hace necesario formular plan de mejoramiento.

9. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
Profesional Especializado
Firma electrónica

Aprobó
Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20251400475013 Fecha: 02-09-2025
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

Documento 20251400475013 firmado electrónicamente por:	
Omar Urrea Romero	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 03-09-2025 11:47:39
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 7fc677ca2eca1c63975c2088683089858e5cefaf9741e818ab1171e22a851d2b Codigo de Verificación CV: c7dd0	