



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., viernes 20 de marzo de 2026

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

Luis Fernando Mejía Castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana María Boada Ayala
Subsecretaria de Gobernanza

Mariana Álvarez Matallana
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento (E)

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: Sandra Milena Aristizabal López
Jefe Oficina de Control Interno

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

Estimados Integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno,





La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, en el cual se evidencia mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría.

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

Tener en cuenta los aspectos identificados como **fortalezas** y **cumplimientos** en el presente informe, con el fin de mantener y consolidar las prácticas implementadas en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales contribuyen al adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable y al fortalecimiento de la gestión institucional en la atención de solicitudes ciudadanas.


Así mismo, continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis y seguimiento a las solicitudes ciudadanas, particularmente frente a los servicios y equipamientos culturales que han incrementado su interacción con la ciudadanía, con el fin de anticipar la demanda de atención y optimizar la gestión institucional.

Se adjunta informe detallado de auditoría.

Atentamente,

SANDRA MILENA ARISTIZABAL LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Hernán Muriel
Profesional Especializado OCI – SCR D

Documento 20261400182883 firmado electrónicamente por:	
Sandra Milena Aristizabal Lopez	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 20-03-2026 16:50:04
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 0e3a77041f5c96e979419359bd044d08b3a7b493f60bacbc8fd530cd7859bc1e Codigo de Verificación CV: c7230	







	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3.	METODOLOGÍA	4
4.	LIMITACIONES	14
5.	RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	14
5.1.	FORTALEZAS	14
5.2.	CUMPLIMIENTOS	15
5.3.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	16
5.4.	INCUMPLIMIENTOS	16
6.	CONCLUSIONES	16
7.	RECOMENDACIONES	17
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO	17
9.	FIRMAS	17

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 FECHA: 13/10/2023	



1. DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2025.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Cumplimiento.
UNIDAD (ES) AUDITABLES	Proceso Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía.
RESPONSABLE (S)	Sandra Patricia Castiblanco Monroy. Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en cuanto a oportunidad, calidad, trazabilidad y gestión documental, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Así mismo, evaluar la eficacia de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento derivados de seguimientos anteriores relacionados con la gestión de PQRSD.
ALCANCE	Se evaluará el cumplimiento de los términos legales, lineamientos distritales y procedimientos internos relacionados con la atención de PQRSD gestionadas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Incluye el análisis de la información reportada en los sistemas oficiales, la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, la información publicada en el enlace de transparencia institucional y los reportes generados por la plataforma Bogotá te Escucha.
PERIODO DE EJECUCIÓN	19 de febrero al 23 de marzo de 2026
EQUIPO AUDITOR¹	Sandra Milena Aristizabal López Jefe de Control Interno - Auditor líder Hernan Muriel Profesional Especializado – Auditor interno



2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23.
- 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.

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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

- Decreto Ley 2050 de 1995 – Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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.
- 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 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.
- 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 Ley 019 de 2012 – Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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 1712 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.
- Decreto 1083 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- 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.
- 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, 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.
- 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.
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047.

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

- Procedimiento RCC-PR-02 V6 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.
- Lineamientos vigentes de la plataforma Bogotá te Escucha.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se analizó la información reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá te Escucha, los informes publicados en el enlace 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 (PQRSD), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como:



- Revisión documental.
- Análisis de información reportada en sistemas oficiales.
- Pruebas de cumplimiento.
- Verificación de términos legales.
- Entrevistas

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. 1

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	2.310	Fórmula	51
Error Muestral (E)	5%		
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	50
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

Con base en los reportes publicados en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (numeral 4.10) en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno evidenció que se encontraban registradas: **16** consultas; **8** derechos de petición de interés general; **2179** derechos de petición de interés particular; **3** Denuncia actos de corrupción; **5** felicitaciones; **8** quejas; **11** reclamos; **75** solicitudes acceso a la información; **1** solicitud de copias y **4** sugerencias, para un total de **2310** registros, tal como se evidencia en la siguiente tabla.



Tabla No. 2

TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DPIG	DPIP	DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOL. ACCESO INFORMACIÓN	SOL. COPIAS	SUGERENCIAS	TOTAL, I SEMESTRE 2025
MES											
JULIO	5	0	386	0	0	2	2	14	0	0	409
AGOSTO	1	1	372	0	0	0	1	7	0	1	383
SEPTIEMBRE	2	2	435	1	2	1	1	16	0	1	461
OCTUBRE	4	3	426	1	0	3	3	31	0	1	472
NOVIEMBRE	1	1	315	0	1	0	0	6	1	1	326
DICIEMBRE	3	1	245	1	2	2	4	1	0	0	259
TOTALES POR TIPOLOGÍAS	16	8	2179	3	5	8	11	75	1	4	2310

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

Tabla No. 3

REPORTE PRIMER 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

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

REPORTE PRIMER SEMESTRE 2025		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIAS	4	0
SUGERENCIA	3	0
TOTALES	2249	100



Tabla No. 4

REPORTE SEGUNDO SEMESTRE 2025		
TIPOLOGÍA	GRAN TOTAL	%
CONSULTA	16	1
DPIG	8	0
DPIP	2179	94
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	3	0
FELICITACIÓN	5	0
QUEJA	8	0
RECLAMO	11	0
SOL ACCESO INFORMACIÓN	75	3
SOLICITUD DE COPIAS	1	0
SUGERENCIA	4	0
TOTALES	2310	100

En el primer semestre de 2025 se encontraron **2249** registros en las matrices publicadas mes a mes, en el enlace de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y en el segundo semestre de 2025 se encontraron **2310** registros; es decir, se evidenció un incremento de **61** registros.

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de julio 1 al 31 de diciembre de 2025 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá Te Escucha), se observa que, en el segundo semestre de 2025, las quejas **crecieron** en 7 registros; las solicitudes de información **crecieron** en 31 registros; la tipología que presenta el mayor número de registros es Derechos de Petición de Interés Particular con un total de **2179** registros.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	



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:

- a. 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
- 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 SCR D <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

SEGUNDO SEMESTRE 2025		
CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CHAT	0	0
ESCRITO	1631	71
TELÉFONO	0	0
WEB	679	29
PRESENCIAL	0	0
TOTALES	2310	100

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

En la anterior tabla se evidencia en los registros mensuales publicados en la página de la Secretaría, enlace de transparencia 4.10, que los canales con mayor porcentaje de utilización en el segundo semestre de 2025 son: escrito con el 71% y web con un 29%.

Se hace necesario precisar lo siguiente: una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia), corresponde a una solicitud formal presentada por la ciudadanía ante la entidad, la cual debe ser radicada y gestionada a través de los canales oficiales dispuestos para tal fin, como el canal web a través del sistema *Bogotá te Escucha* o el canal escrito administrado por Gestión Documental, donde se registran las comunicaciones recibidas presencialmente en correspondencia o mediante el correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co.

Estas solicitudes, generan un radicado y deben tramitarse conforme a los tiempos y procedimientos establecidos por la normativa vigente. Por su parte, una atención inmediata se refiere a aquellas orientaciones o aclaraciones que se brindan directamente a la ciudadanía en el primer contacto con la entidad, por ejemplo, a través del *canal telefónico, chat o atención presencial*, cuando la inquietud puede resolverse de manera directa sin necesidad de iniciar un trámite formal. En estos casos, al quedar solucionada la solicitud en el mismo momento de la interacción, no se requiere la radicación de una PQRSD, dado que no se configura una petición formal que deba surtir el proceso administrativo correspondiente, por consiguiente, no se registra en la “Matriz de Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” Código:RCC-PR-02-FR-01 Versión: 01 del 20/10/2023, sino en el formato “Registro de Atenciones del Proceso de Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía Código:RCC-PR-02-FR-02 Versión: 03 Fecha: 18/11/2025




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>											GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
REGISTRO DE ATENCIONES DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA											Código:RCC-PR-02-FR-02	
											Versión: 03	
											Fecha: 18/11/2025	
											Hoja: 1 de 1	
FUNCIONARIO O CONTRATISTA QUE BRINDA LA ATENCIÓN	FECHA	NOMBRE DEL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE CONTACTO	RANGO DE EDAD	GÉNERO	CANAL DE ATENCIÓN	LOCALIDAD DE RESIDENCIA	SE ENCUENTRA EN ALGUNA DE ESTAS CONDICIONES	TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA	¿LA RESPUESTA REQUIERE AMPLIACIÓN?	
Mónica Cubillos Ortiz	4/7/2025	Natalia Murcia		3004832511	30 a 50 años	Mujer	TELEFÓNICO	Usaquén	NINGUNA	Información general de	NO	
Mónica Cubillos Ortiz	4/7/2025	Heber Andrade		3169172956	Más de 50	Hombre	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	NINGUNA	Convocatorias	NO	
Juan Esteban Quintero	8/7/2025	Gilda España Rodríguez		3204966664	Más de 50	Mujer	PRESENCIAL	Santa Fe	NINGUNA	Información general de	NO	
Juan Esteban Quintero	8/7/2025	Taita Andrés Agrega		3112619411	No brinda información	Hombre	PRESENCIAL	Bosa	NINGUNA	Información general de	NO	
Mónica Cubillos Ortiz	15/7/2025	Isaac Bello	isaacbello.gracias@gmail	3208112121	19 a 29 años	Hombre	PRESENCIAL	Candelaria	NINGUNA	Convocatorias	NO	

Tabla No. 6

CANAL DE ATENCIÓN	
CHAT	1970
PRESENCIAL	26
TELEFÓNICO	958
TOTAL	2954

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

En la tabla anterior se evidencia que, en el segundo semestre de 2025, se atendieron 1970 solicitudes a través del Chat, 26 de forma presencial y 958 a través de llamadas telefónicas.



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

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, II SEMESTRE 2025	%
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	122	108	121	144	84	73	652	28%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	45	51	74	61	47	42	320	13%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	55	40	36	40	33	18	222	9%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES	24	24	36	32	23	17	156	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	16	17	25	24	15	119	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	26	10	18	9	11	6	80	3%
TOTAL, MES A MES	294	249	302	311	222	171	1549	67%

En la Tabla anterior se pueden observar las dependencias con un mayor número de requerimientos en el segundo semestre de 2025, en su orden son: **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** con **652** requerimientos, que equivalen al **28%** del total de los requerimientos del segundo semestre de 2025; **Relacionamiento con la Ciudadanía** con **320** requerimientos, que equivalen al **13 %** del total de los requerimientos del segundo semestre de 2025; **Subdirección de Infraestructura Cultural** con **222** requerimientos, que equivalen al **9%** de los requerimientos del segundo semestre de 2025; **Dirección de Asuntos Locales** con **156** requerimientos, que equivalen al **6%** del total de los requerimientos del segundo semestre de 2025, **Dirección de Lectura y Bibliotecas** con **119** requerimientos, que equivalen al **5%** del total de requerimientos del segundo semestre de 2025 y **Dirección de Fomento** con **80** requerimientos, que equivalen al **3%** del total de los requerimientos del segundo semestre de 2025



EXISTENCIA DE REGISTROS DE PQRS D 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		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 tomaron aleatoriamente 50 registros de las solicitudes ciudadanas registradas en las matrices publicadas en el link de Transparencia de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte del segundo semestre de 2025 (1 de julio al 31 de diciembre de 2025) y se cruzaron con el informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá te escucha.



Tabla No.8

NÚMERO PETICIÓN SDQS	RADICADO ENTRADA ORFEO	RADICADO DE SALIDA
3212262025	20257100147482	20253100124351
3255362025	20257100150082	20253100129321
3274572025	20257100152002	20253100124581
3240562025	20257100154852	Se procede con el cierre de la petición 3240562025, dado que no corresponde a una petición, sino a la respuesta de un requerimiento realizado por la entidad
3319662025	20257100150802	20257000124261
3274762025	20257100152092	20253300123891
3336622025	20257100157012	20252100126691
AGOSTO		
3973362025	20257100194742	20253100153101
3901952025	20257100190262	20253100148281
3860392025	20257100191332	20253100150911
4091742025	20257100203332	20257000148761
4036032025	20257100199462	La presente comunicación tiene carácter informativo, por lo que no requiere respuesta.
4222142025	20257100204972	20253300149991
4263682025	20257100209722	20252100163171
SEPTIEMBRE		
4582012025	20257100215232	20253100164961
4654062025	20257100217622	20253100163631
4836492025	20257100225652	20253100172951
4951382025	20257100225632	20257000165901
5027482025	20257100225782	20257000167401
5035772025	20257100233252	20253300175741
5123262025	20257100236372	20252100175091
5033052025	20257100233502	20253100173681

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

NÚMERO PETICIÓN SDQS	RADICADO ENTRADA ORFEO	RADICADO DE SALIDA
5262452025	20257100240202	20253100177921
4663252025	20257100218742	20253300164691
5002442025	20257100232122	20252200171631
OCTUBRE		
5597812025	20257100258082	20253100185531
5945492025	20257100272542	20253100192151
5936032025	20257100273142	20253100192231
5852422025	20257100264072	20257000186461
5895462025	1	De conformidad con el procedimiento se brindó respuesta a través de Bogotá te escucha
5838692025	20257100272492	20253300200241
5897182025	20257100270912	20252100189951
5370182025	20257100247342	20253100176861
5827972025	20257100267312	20253100194101
5404392025	20257100255802	20253300179481
5707432025	20257100262792	20253100187591
NOVIEMBRE		
6010582025	20257100274612	20253100194381
6127852025	20257100281142	20253100197451
6193062025	20257100288422	20253100202821
6149402025	20257100276332	20257000195151
5972082025	20257100284882	20257000203121
6047482025	20257100277282	20253300206001
6128872025	20257100281692	20252100197601
DICIEMBRE		
6659622025	20257100309032	20253100220161
6808312025	20257100317102	20253100219011
7087792025	20257100329152	20253100225331
7149982025	20257100327722	20257000224201
7220612025	20257100331012	20257000225881
7197942025	20257100333242	20263300001441
6664142025	20257100309702	20252100216791

SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, y en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 197 de 2014, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte presentó el informe de medición de la experiencia ciudadana, elaborado con el objetivo de conocer cómo percibe la ciudadanía la atención frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

En el tercer trimestre de 2025 se aplicaron 161 encuestas y en el cuarto trimestre de 2025 se aplicaron 129 encuestas, para un total de 290 encuestas en el segundo semestre de 2025.

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. 20257000583323 del 20/10/2025 - 20267000085963 del 28/01/2026, se evidencian los informes con los resultados de las encuestas realizadas en el tercero y cuarto trimestre de 2025, destacándose la amabilidad del equipo y su conocimiento, siendo altamente valorados, con un 92% 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	Fecha de publicación	Acción
Informe encuestas de satisfacción 4to trimestre 2025	28 de Enero 2026	30/01/26	Descargar
Informe encuestas de satisfacción 3er trimestre 2025	20 de Octubre 2025	24/10/25	Descargar

INFORMES PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

Con base en el artículo 3 numeral 3 del Decreto 371 de 2010, la veeduría Distrital con el fin de verificar la calidad y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, solicita a las entidades del Distrito, subir mensualmente a la página <https://www.veedurriadistrital.gov.co/> (redquejas.veedurriadistrital.gov.co) un informe en donde se evidencie el cumplimiento de la norma.

La Oficina de Control Interno revisó y verificó en el radicado de Orfeo No. 20267000055703, la confirmación de cargue del informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del segundo semestre 2025 en la página de la Veeduría Distrital.

De igual manera la Oficina de Control Interno confirmó que el informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se encuentra cargado en la página de la Veeduría Distrital de acuerdo con las instrucciones recibidas de la misma.

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

Julio de 2025

Subir Informe Reporte 371									
Informe:	[Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado								
Informes Cargados									
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA JULIO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ago 11 2025	APROBADO		Abrir	0	
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA JULIO 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ago 11 2025	APROBADO		Abrir	0	

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 126 registros)

Agosto de 2025

Subir Informe Reporte 371									
Informe:	[Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado								
Informes Cargados									
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA SEPTIEMBRE 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Oct 10 2025	APROBADO		Abrir	0	
INFORME PORS SECRETARIA DE CULTURA SEPTIEMBRE 2025.XLSX	VIVIANA ORTIZ BERNAL	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Oct 10 2025	APROBADO		Abrir	0	

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 126 registros)

Septiembre de 2025

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 de auditoría realizado se identificaron cinco (5) resultados, clasificados de la siguiente manera:

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	1	5.1.1
Cumplimientos	4	5.2.1 – 5.2.2 – 5.2.3 – 5.2.4

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Incumplimientos	0	
Oportunidades de Mejora	0	
TOTAL:	5	

5.1. FORTALEZAS

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

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 para el periodo evaluado.

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, conforme a lo establecido en dicho lineamiento para el registro y clasificación de las solicitudes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

CANALES DE ATENCIÓN

De la revisión de la muestra de solicitudes ciudadanas (PQRSD) realizada por la Oficina de Control Interno se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas con la tipología correspondiente, atendiendo el lineamiento establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones vigente para el periodo evaluado.

Cumplimiento No. 5.2.2

De la revisión de las matrices mensuales publicadas en la página de la Secretaría, enlace de transparencia 4.10, así como de la muestra objeto de evaluación, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas de acuerdo con el canal de atención utilizado por los ciudadanos, en cumplimiento del procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V6 Atención y Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD.](#)

SATISFACCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO



Con base en la revisión realizada por la Oficina de Control Interno, de los radicados de Orfeo Nos. 20257000583323 del 20/10/2025 - 20267000085963 del 28/01/2026 y del 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>, se evidenciaron los informes de los resultados de las encuestas realizadas en el tercero y cuarto trimestre de 2025, destacándose la amabilidad del equipo y su conocimiento, siendo altamente valorados, con un 92% de calificaciones positivas en ambos aspectos y, de igual manera, la favorabilidad en la interacción con la entidad.

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, enlace de Transparencia numeral 4.10.2, se evidencia el registro del 100% de las encuestas realizadas durante el tercero y cuarto trimestre de 2025, de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía [RCC-CP-01 V3 Caracterización del Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía](#), Documentos asociados: [RCC-CP-01 V3 Caracterización del Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía](#)

INFORMES DE PQRSD PRESENTADOS A LA VEEDURÍA DISTRITAL

Con base en la revisión realizada por la Oficina de Control Interno del radicado de Orfeo No. 20267000055703 se evidencia que se comunicó a la Veeduría Distrital el cargue de la información mensual de PQRSD solicitada por la Veeduría Distrital y fueron subidos a la

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

página de esta, de acuerdo con la directriz de esa entidad, como se aprecia en los pantallazos anteriormente relacionados.

Cumplimiento 5.2.4

En la comunicación con radicado No. 20267000055703 de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte se evidencia el cumplimiento del cargue de la información de las solicitudes ciudadanas mes a mes del segundo semestre de 2025, en la página de la Veeduría Distrital, dando cumplimiento al artículo 3 numeral 3 del Decreto 371 de 2010.

5.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se evidenciaron oportunidades de mejora

5.4. INCUMPLIMIENTOS

No se evidenciaron incumplimientos.



6. CONCLUSIONES

Se revisaron cincuenta (50) registros correspondientes a la muestra aleatoria tomada de la matriz de registro y control de PQRSD y del informe remitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Como resultado de la revisión se evidenció que los registros analizados cumplen con los criterios establecidos para la atención de solicitudes ciudadanas.

Durante las sesiones de trabajo adelantadas con el equipo responsable del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía se aclararon aspectos relacionados con la aplicación del procedimiento y la gestión de las solicitudes ciudadanas, lo cual permitió verificar la apropiación del proceso por parte del equipo responsable y las acciones adelantadas para optimizar el servicio en términos de eficacia, oportunidad y calidad de las respuestas.

De los cincuenta (50) registros analizados en la muestra para la presente auditoría, veintiuno (21) corresponden a solicitudes gestionadas por la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, de las cuales dieciséis (16) se encuentran relacionadas con el CEFE Chapinero, lo que equivale al 76% de las solicitudes asociadas a dicha Subdirección dentro de la muestra analizada.

Durante la vigencia 2024 la Subdirección de Gestión Cultural y Artística atendió un total de 250 peticiones, de las cuales 44 se encontraban relacionadas con el CEFE. Para el año 2025 se evidenció un incremento significativo, registrándose 1.457 solicitudes, de las cuales 961 estuvieron asociadas al funcionamiento del CEFE Chapinero.

 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: 20261400182903 Fecha: 20-03-2026
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

A partir del análisis interno realizado por el equipo responsable del proceso y el auditor de la Oficina de Control Interno, se concluye que este aumento está asociado principalmente a la entrada en operación del Centro Felicidad Chapinero – CEFE Chapinero.

7. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta los aspectos identificados como **fortalezas y cumplimientos** en el presente informe, con el fin de mantener y consolidar las prácticas implementadas en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales contribuyen al adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable y al fortalecimiento de la gestión institucional en la atención de solicitudes ciudadanas.

Así mismo, continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis y seguimiento a las solicitudes ciudadanas, particularmente frente a los servicios y equipamientos culturales que han incrementado su interacción con la ciudadanía, con el fin de anticipar la demanda de atención y optimizar la gestión institucional.


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
Sandra Milena Aristizabal López
Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

Documento 20261400182903 firmado electrónicamente por:	
Sandra Milena Aristizabal Lopez	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 20-03-2026 16:50:35
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 81590bb43b71925552e4bc322f083a03aac8221aaec99a16a8870fd57ff37053 Codigo de Verificación CV: ef8e9	