



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1° de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1° de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	1 de 16
----------------	---	---------------	----------------

Tabla de contenido

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME..... 2

2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN..... 5

 2.1 OBSERVACIÓN # 1: PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANÉAS.....7

 2.2 OBSERVACIÓN # 2: INFORMES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS11

 2.3 OBSERVACIÓN # 3 ADMINISTRACION Y USO DEL APLICATIVO SQDS13

3-. RECOMENDACIONES GENERALES16

3.FIRMAS16



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

Of. Co. GEL



20191400022373

Fecha: 2019-01-31 16:12
Asunto: Informe De Seguimiento Pqrs
Destinatario: Maria Claudia Lopez Sorzano
Dependencia: 140. Oficina de Control Interno
Por: MARBAR | Anexos: Folios : 20. 0
SCRD:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1° de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1° de diciembre de 2017 al 10 de
diciembre de 2018

Página

2 de 16

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME

INFORME	Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes -PQRS
LIDER O RESPONSABLE	María Claudia López – Secretaria de Cultura Recreación y Deporte y demás miembros del Comité de Coordinación de Control Interno.
OBJETIVO	Realizar la verificación sobre la atención oportuna por parte de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interpusieron ante la Entidad de acuerdo con las normas legales vigentes.
ALCANCE	Peticiones quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la SCRD, durante el periodo comprendido entre el 1o. de diciembre de 2017 y el 10 de diciembre de 2018.
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	Milena Yorlany Meza Patacón
EQUIPO AUDITOR Y/O EVALUADOR	Milady Álvarez Beltrán
PERIODO EVALUADO	1 de diciembre de 2017 y el 10 de diciembre de 2018
FECHA DE EJECUCIÓN	Enero de 2019
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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." • Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad. • Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" • Ley 712 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	3 de 16
---------	--	--------	---------

- 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.
 - Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Decreto 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 de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 371 de 2017 "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.
- Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Circular 109 de 2011 "Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Proceso Atención al Ciudadano CP-ATE-APY



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	4 de 16
---------	--	--------	---------

	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Atención al Ciudadano y Proposiciones Código PR-ATE-01
MARCO LEGAL ANTECEDENTES	<p>En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presentan en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.</p> <p>“artículo 76. “Ley 1474 de 2011 Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p><i>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</i></p> <p><i>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”</i></p>
METODOLOGÍA	<p>En el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PRQS, recibidas durante el primer semestre de 2018, se tomó la información reportada por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, y del SQS de los meses de diciembre de 2017 a diciembre 10 de 2018, de conformidad con los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos, el sistema de gestión documental ORFEO, los procedimientos y demás documentación relacionada con los trámites de las PQRS.</p> <p>Se identificaron la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo de análisis y se selecciona una muestra 10 derechos de petición y 10 solicitudes de información por cada mes.</p>



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	5 de 16
---------	--	--------	---------

2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018, se evidencia la recepción a través de los diferentes canales de atención al ciudadano 925 peticiones, de las cuales 308 corresponden a solicitudes de información y 617 a derechos de petición.

Tabla 1. Relación requerimientos recibidos entre el 1º dic de 2017 al 10 de diciembre de 2018

MES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL
Diciembre-17	29	28	57
Enero-18	24	41	65
Febrero-18	44	52	96
Marzo-18	28	51	79
Abril-18	30	53	83
Mayo-18	25	51	76
Junio-18	13	51	64
Julio-18	18	50	68
Agosto-18	16	84	100
Septiembre-18	9	51	60
Octubre-18	20	61	81
Noviembre-18	39	32	71
Diciembre -18	13	12	25
Total	308	617	925

Fuente de elaboración: Equipo Auditor información suministrada por atención al ciudadano
Link SCRД transparente a fecha 22 de enero de 2019 y el SDQS.

De lo anterior, se observa que en los meses de febrero y agosto se presentaron mayor número de requerimientos por parte de la ciudadanía, con 96 en el mes de febrero y 100 en el mes de agosto, como se muestra en la siguiente gráfica.



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1° de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1° de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	6 de 16
---------	--	--------	---------

Gráfico 1 Relación de requerimientos recibidos entre el 1° diciembre de 2017 al 31 de mayo de 2018

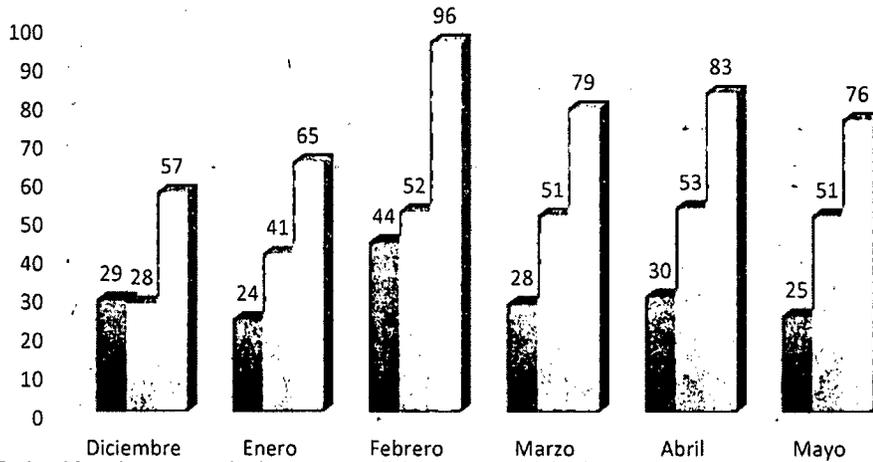
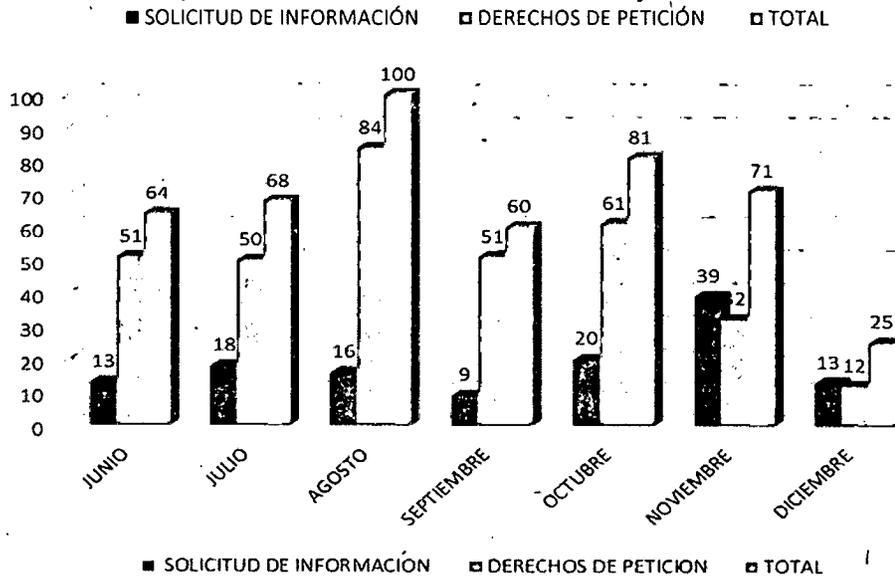


Gráfico 2 Relación de requerimientos recibidos entre el 1° de junio al 10 de diciembre de 2018





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	7 de 16
---------	--	--------	---------

2.1 OBSERVACIÓN # 1: PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANÉAS

Al examinar las solicitudes de información y derechos de petición, publicados en el Link de transparencia de la SCR D y en los reportes del aplicativo SQDS, de las 925 peticiones recibidas de los Ciudadanos, se selecciona una muestra de 10 solicitudes de información y 10 derechos de petición por cada mes que, corresponden a los meses de diciembre de 2017, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 10 de 2018, para un total de 260 de lo cual se evidenciaron (6) peticiones respondidas de forma extemporánea, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 2 Relación de requerimientos con respuestas extemporáneas

No	Radicado Numero	Peticionario	Tipo Requerimiento	Fecha de Ingreso a la SCR D	Dias hábiles para respuesta	Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley	Dias hábiles de respuesta	Fecha efectiva de recibo por el peticionario.	Observación	Dependencia
1	20187100002442	CONCEJO DE BOGOTA	Derecho de petición	12-ene-18	15	2-feb-18	16	5-feb-18	Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado 20188000005941 se dio el 5 de febrero de 2018, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.	Dirección de Lecturas y Bibliotecas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de
diciembre de 2018

Página

8 de 16

No	Radicado Numero	Peticionario	Tipo Requerimiento	Fecha de Ingreso a la SCRD	Días hábiles para respuesta	Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley	Días hábiles de respuesta	Fecha efectiva de recibo por el peticionario.	Observación	Dependencia
2	20187100008932	CONCEJO DE BOGOTÁ	Solicitud de Información	30-ene-18	10	13-feb-18	11	14-feb-18	Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado 20185000011271 se dio el 14 de febrero de 2018, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.	Dirección de Planeación
3	20187100010402	CONCEJO DE BOGOTÁ	Solicitud de Información	1-feb-18	10	15-feb-18	11	16-feb-18	Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado 20183100011151 se dio el 16 de febrero de 2018, y la copia al Concejo de Bogotá recibida el 20 de febrero de 2018, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2017.	Dirección de Arte Cultural y Patrimonio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Página

9 de 16

No	Radicado Numero	Peticionario	Tipo Requerimiento	Fecha de Ingreso a la SCRD	Días hábiles para respuesta	Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley	Días hábiles de respuesta	Fecha efectiva de recibo por el peticionario.	Observación	Dependencia
4	20187100021852	MARÍA EUGENIA GIL ROJAS.	Solicitud de Información	2-mar-18	10	16-mar-18	13	21-mar-18	Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado 20188000023371 se dio el 21 de marzo de 2018, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.	Dirección de Lecturas y Bibliotecas.
5	20187100128962	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA	Solicitud de Información	29-Nov-18	10	13-dici-18	11	14-dici-18	Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario con radicado 20181100102871 se dio el 14 de diciembre de 2018, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.	Oficina Asesora Jurídica.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SÓLICITUDES
1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de
diciembre de 2018

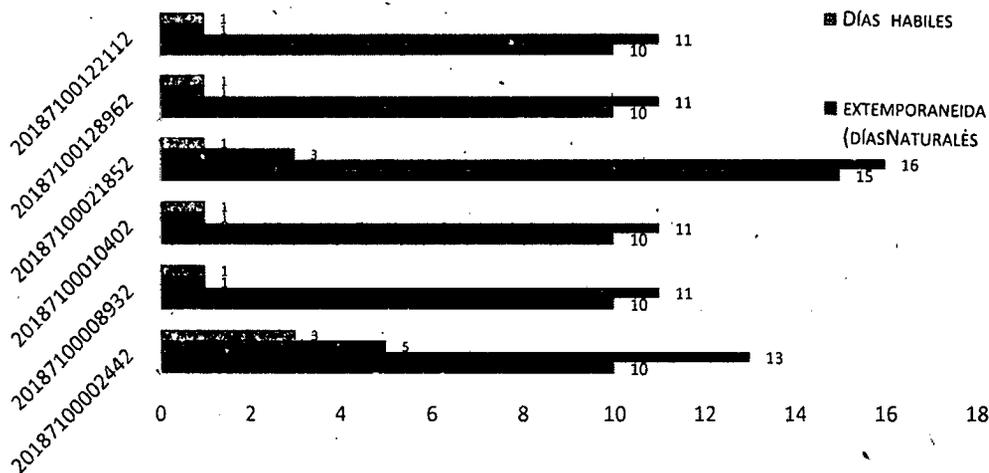
Página

10 de 16

No	Radicado Numero	Peticionario	Tipo Requerimiento	Fecha de Ingreso a la SCRD	Días hábiles para respuesta	Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley	Días hábiles de respuesta	Fecha efectiva de recibo por el peticionario.	Observación	Dependencia
6	20187100122112	FREDDY GIOVANNI SOLANO VILLAMIZAR	Solicitud de información	14-Nov-18	10	28-Nov-18	11	29-Nov-18	Se evidencia en el Aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado 20182100097941 se dio el 29 de noviembre, siendo extemporánea en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.	Dirección de Asuntos Locales.

De lo anterior, se observa extemporaneidad entre 1 y 3 días hábiles en las peticiones objeto de la muestra analizadas y 1 y 5 días de extemporaneidad en días calendario, como se describe en el siguiente gráfico

Gráfico 2 Extemporaneidad en las respuestas.





INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

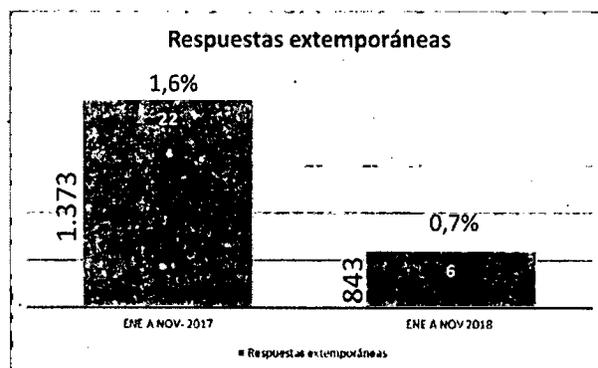
Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	11 de 16
---------	--	--------	----------

Igualmente, como se observa en la siguiente tabla se realizó un análisis comparativo entre el periodo comprendido el 01 de enero y 30 noviembre de 2018, donde se evidencia que, de las 843 peticiones recibidas, 6 fueron extemporáneas lo que corresponde a un 0.7%, frente al mismo periodo de la vigencia 2017, donde se recibieron 1.373 y 22 fueron extemporáneas lo que corresponde a un 1.6%. De lo cual se concluye una reducción del porcentaje de extemporaneidad, lo que evidencia una mejora en la aplicación de controles.

Tabla 3 Porcentaje de respuestas extemporáneas

Gráfico 3 Comparativo respuestas extemporáneas

	ene a nov-2017	Ene a nov 2018.
Número de peticiones recibidas	1.373	843
Respuestas extemporáneas	22	6
% de extemporaneidad	1.6%	0.7%



2.2 OBSERVACIÓN # 2: INFORMES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS

Al verificar el cumplimiento frente a la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, en el Link SCRDR transparente, se evidencia que los mencionados informes contienen la siguiente información:

- No.
- Radicado
- Medio de Recepción
- Fecha de Recibido
- Tipología
- Tema Específico
- Clasificación por asunto
- Dependencia y /o en
- Fecha de respuesta



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Página

12 de 16

- Acciones adelantadas-Respuestas

Tal como se muestran en los siguientes informes publicados que corresponde a derechos de petición y solicitudes de información del mes de diciembre de 2018.

No.	RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA RECIBIDO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	CLASIFICACIÓN POR ASUNTO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	FECHA DE RESPUESTA
1	20187100126722	ESCRITO	3 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información de una ciudadana	ASUNTOS DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	5 diciembre
2	20187100128932	ESCRITO	3 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	COPIA DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	7 diciembre
3	20187100130172 - 2926142018	ESCRITO	4 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CAPACITACIONES REALIZADAS A FUNCIONARIOS	ASUNTOS DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	4 diciembre
4	20187100130172 - 2926072018	ESCRITO	4 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TEMAS DE PRESUPUESTO DE LA SCRDP Y DE LA SCDP	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	12 diciembre
5	20187100130412 - 2929022018	ESCRITO	4 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CERTIFICACION PARTICIPACION EN EL PROCESO DE FOMENTO	ASUNTOS DE FOMENTO	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	11 diciembre
6	20187100130112 - 2927892018	ESCRITO	4 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	COPIA DE ACTO ADMINISTRATIVO CASA INCAS	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	7 diciembre
7	2914322016 - 201871003989	SDOS	5 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	certificación contractual	GESTIÓN CONTRACTUAL	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	10 diciembre
8	20187100130722 - 2937932018	EMAIL	5 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	resultados de las elecciones de los consejos de barrio	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	17 diciembre
9	20187100130842 - 2948562018	ESCRITO	5 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Plan de desarrollo 2018-2020 Metes 341, 342 y 343	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	12 diciembre
10	20187100132282 - 2961322018	ESCRITO	7 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Investigación y datos de contra MARIA MERCEZ	GESTIÓN CONTRACTUAL	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	11 diciembre
11	20187100132312 - 2961412018	ESCRITO	7 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información laboral de Ana Cecilia Cely Espinal	ASUNTOS DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	11 diciembre
12	20187100132572 - 2961572018	ESCRITO	7 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información población con discapacidad	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	17 diciembre
13	20187100133382 - 2975992018	ESCRITO	10 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Indicadores a nivel distrital	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	13 diciembre
14	20187100133662 - 2975982018	ESCRITO	11 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	suscripción de contratos de obra ampliación de obra	GESTIÓN CONTRACTUAL	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	12 diciembre
15	20187100134082 - 2980802018	ESCRITO	11 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Intervención del señor Juan Carlos Montes Fern	GESTIÓN CONTRACTUAL	OFICINA ASESORA DE JURIDICA Y RECURSOS HUMANOS	12 diciembre
16	20187100137652 - 3018172018	EMAIL	17 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Intervención puente peatonal con valores patri	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	20 diciembre
17	20187100138182	ESCRITO	18 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Estudios y Diseños Centro Cultural "El Retiro"	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	21 diciembre
18	20187100138312	ESCRITO	18 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Historia criminal inculcado JUAN MANUEL VERO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA / JURIDICA	20 diciembre
19	20187100138822	ESCRITO	18 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Capas de respuesta remitida por la Policía Inter	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	28 diciembre
20	20187100140222 - 3056022018	ESCRITO	21 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN PROYECTOS DE INVERSION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	28 diciembre
21	20187100141892 - 307432018	ESCRITO	27 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	bien están categorizados como bienes de interés	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	28 diciembre
22	20187100142332	ESCRITO	28 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	temas de gobierno digital, rendición de cuentas	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	14 enero
23	20187100142282	ESCRITO	28 diciembre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESERVA VAN DER HAMMEN	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	2 enero

Nota: En la Columna de Tiempo de Respuesta, los negativos significan los días que se pasaron del término legal para responder

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23
SOLICITUD ATENDIDA FUERA DE TÉRMINO	0
SOLICITUD ATENDIDA DENTRO DE TÉRMINO	23
TOTAL	23

DERECHOS DE PETICIÓN DICIEMBRE 2018								
No.	RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA RECIBIDO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	CLASIFICACIÓN POR ASUNTO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	FECHA DE RESPUESTA
1	20187100129652 - 2922022018	ESCRITO	3 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PRESENTACION DE PROYECTOS TURISTICOS	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDT / IDRD	4 noviembre
2	20187100129932 - 2923992018	ESCRITO	3 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	diagnostico adicional de recreación y deporte	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	4 diciembre
3	20187100130432 - 2927842018	EMAIL	4 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECURSOS MAL MANEJADOS DE LA CONYUNTA	ASUNTOS DE FOMENTO	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	18 diciembre
4	20187100130822 - 2938072018	SDOS	5 diciembre	RECLAMO	NO PUDO VOTAR POR NO ESTAR INSCRITO	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	19 diciembre
5	20187100130972 - 2938742018	SDOS	5 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	APOYO ECONOMICO PARA PRESENTARSE	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDARTES	5 diciembre
6	2899032018 - 201871001308	SDOS	5 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SEGURIDAD EN LA BIBLIOTECA VIRGILIO BASOR	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	26 diciembre
7	20187100131102 - 2939172018	ESCRITO	5 diciembre	RECLAMO	NO SE ENCUENTRAN INSCRITOS EN LOS	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	12 diciembre
8	20187100131472 - 2952482018	EMAIL	5 diciembre	RECLAMO	Redamo frente a elecciones de Consejos de	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	20 diciembre
9	2951992018 - 201871001324	SDOS	7 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Dignitarios de la ASOCIACIÓN SCOUTS DE	ASUNTOS DE PERSONAS JURIDICAS	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS	24 diciembre
10	20187100131782 - 2954302018	EMAIL	8 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	realizar actividades culturales en el parque de	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	19 diciembre
11	20187100131852 - 2954302018	ESCRITO	8 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Convenio No. 11081 del año 2015 - Desam	ASUNTOS DE CULTURA CIUDADANA	DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	14 diciembre
12	20187100133572 - 2975842018	EMAIL	10 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Convocatoria 431 de 2016 - OPEC 32748	ASUNTOS DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	19 diciembre
13	20187100133712 - 2995562018	ESCRITO	11 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Implementación barrio local Ley 1185-	TEMAS OTRAS ENTIDADES	INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROP	13 diciembre
14	20187100133842 - 2980452018	ESCRITO	11 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PRESUNTAS INCONSTITUCIONES ELECCION	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	20 diciembre
15	2992392018 - 201871001353	SDOS	13 diciembre	RECLAMO	INOPERANCIA DE LA PAGINA WEB DE LA RA	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	26 diciembre
16	20187100135262 - 2999762018	ESCRITO	13 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Industria de artesanos en el manual de anti	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	20 diciembre
17	20187100135662 - 3009262018	ESCRITO	14 diciembre	RECLAMO	Redamo proceso de elecciones Consejos de	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	20 diciembre
18	20187100137662 - 3018232018	EMAIL	17 diciembre	SUGERENCIA	Guitarista Amós Lara	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDARTES	18 diciembre
19	20187100138132 - 3036132018	EMAIL	16 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	REVISIÓN DE ELECCIONES CONSEJOS DE	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	20 diciembre
20	20187100138502 - 3036222018	ESCRITO	18 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Pedición frente a la demanda por abuso de el	ASUNTOS DE FOMENTO	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	29 diciembre
21	20187100138632 - 3042962018	ESCRITO	18 diciembre	RECLAMO	curso recreacional de valores Colegio del com	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDRD	25 diciembre
22	20187100138952	ESCRITO	19 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OBRAS DEDICADAS A LA HISTORIA Y EL LE	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDARTES	21 diciembre
23	20187100139032	ESCRITO	19 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Visita a bien de literaria cultural Intersecto	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	21 diciembre
24	20187100139572	ESCRITO	20 diciembre	RECLAMO	Relacionado con SDOS 2922392018 y Rat	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	28 diciembre
25	20187100139682 - 3042802018	EMAIL	20 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Publicación de Imagen en tarjeta de elec	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	28 diciembre
26	3038952018 - 201871001401	SDOS	24 diciembre	RECLAMO	USO INDEBIDO DE DATOS PERSONALES E	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	28 diciembre
27	3048652018 - 201871001401	SDOS	24 diciembre	RECLAMO	computador fuera de servicio en la bibliotec	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	9 enero
28	3048762018 - 201871001401	SDOS	24 diciembre	RECLAMO	Biblioteca Francisco José de caldas	ASUNTOS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	10 enero
29	2907062018 - 201871001401	SDOS	24 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	elaboración de mapa de riesgos de corrup	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	3 enero
30	20187100141022 - 3067172018	EMAIL	26 diciembre	SUGERENCIA	espacio para presentar la obra de literatura	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDARTES	27 diciembre
31	20187100141172 - 3067222018	ESCRITO	26 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	practica de deportes, teatro, baloncesto	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDRD IDARTES	27 diciembre
32	20187100141882 - 3071712018	EMAIL	27 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	participar en un congreso de formación a ni	TEMAS OTRAS ENTIDADES	IDARTES	27 diciembre
33	3045112018 - 201871001422	SDOS	28 diciembre	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSEJO SECTORIALES	ASUNTOS LOCALES Y DE PARTICIPACIÓN	SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	14 enero
34	3074392018 - 201871001422	SDOS	28 diciembre	RECLAMO	QUEJAS POR ALUMBRADO MALDISEÑO	ASUNTOS DEL DESPACHO	DESPACHO	9 enero

Nota: En la Columna de Tiempo de Respuesta, los negativos significan los días que se pasaron del término legal para responder

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN EL PERIODO	34
SOLICITUD ATENDIDA FUERA DE TÉRMINO	0
SOLICITUD ATENDIDA DENTRO DE TÉRMINO	34
TOTAL	34

Cra. 8ª
Tel. 3214800
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Página

13 de 16

Por lo anterior, se observa que los informes publicados en el Link de transparencia SCRCD no cuenta con la siguiente información 1) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, 2) El tiempo de respuesta a cada solicitud y 3) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, incumplimiento lo establecido en el **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" que en su artículo 52 establece " *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema,*

EL sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Específicamente respecto a las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a. *El número de solicitudes recibidas*
- b. *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución*
- c. *El tiempo de respuesta a cada solicitud*
- d. *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información"*

2.3 OBSERVACIÓN # 3 ADMINISTRACION Y USO DEL APLICATIVO SQDS.

Al verificar el reporte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano SDQS- Secretaría General- Alcaldía Mayor, con corte a 31 de diciembre de 2018, se observa diferencia entre las fechas de finalización y la fecha de cierre, como se observa en el siguiente cuadro presentándose periodos de tiempo entre 124 y 278 días. De lo anterior, se evidencia debilidad en los controles frente a los roles y responsabilidades asignadas para la administración y uso de aplicativo en la SCRCD.

Numero petición	Tipo petición	Fecha asignación	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Fecha finalización	Fecha cierre	Cierre SQDS
260712018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7-feb-18	20182200009802	2018-02-05	8-feb-18	13-nov-18	278
14972018	CONSULTA	4-ene-18	1-2017-31595	2018-01-04	4-ene-18	20-sep-18	259



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de
diciembre de 2018

Página

14 de 16

Numero petición	Tipo petición	Fecha asignación	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Fecha finalización	Fecha cierre	Cierre SQDS
898552018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11-abr-18			11-abr-18	21-dic-18	254
898552018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11-abr-18			11-abr-18	21-dic-18	254
14972018	CONSULTA.	4-ene-18	1-2017-31595	2018-01-04	15-ene-18	20-sep-18	248
956352018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	19-abr-18	20185110031692	2018-04-12	20-abr-18	24-dic-18	248
956352018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	19-abr-18	20185110031692	2018-04-12	20-abr-18	24-dic-18	248
956352018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	19-abr-18	20185110031692	2018-04-12	20-abr-18	24-dic-18	248
956352018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	19-abr-18	20185110031692	2018-04-12	20-abr-18	24-dic-18	248
658992018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20-mar-18	1-2018-6426	2018-03-14	20-mar-18	17-nov-18	242
658992018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20-mar-18	1-2018-6426	2018-03-14	22-mar-18	17-nov-18	240
566122018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7-mar-18	1-2018-4505	2018-03-01	7-mar-18	27-sep-18	204
643772018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20-mar-18	1-2018-6268	2018-03-13	2-abr-18	24-sep-18	175
643772018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2-abr-18	1-2018-6268	2018-03-13	3-abr-18	24-sep-18	174



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo

1º de diciembre de 2017 al 10 de
diciembre de 2018

Página

15 de 16

Numero petición	Tipo petición	Fecha asignación	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Fecha finalización	Fecha cierre	Cierre SQD S
	INTERÉS PARTICULAR						
643772018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3-abr-18	1-2018-6268	2018-03-13	6-abr-18	24-sep-18	171
923442018	CONSULTA	13-abr-18			16-abr-18	25-sep-18	162
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
368892018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-feb-18	20187100015322	2018-02-14	15-feb-18	26-jun-18	131
13802018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4-ene-18	1-2017-31781	2017-12-20	4-ene-18	15-may-18	131
2009152018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15-ago-18			16-ago-18	18-dic-18	124



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

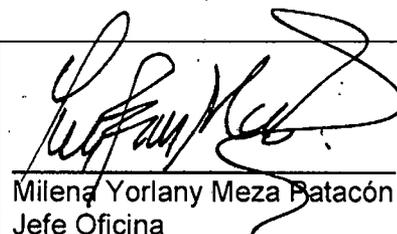
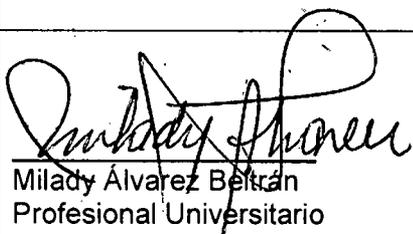
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018

Periodo	1º de diciembre de 2017 al 10 de diciembre de 2018	Página	16 de 16
---------	--	--------	----------

3-. RECOMENDACIONES GENERALES

- ❖ Solicitudes de Información con respuestas extemporáneas: Se recomienda establecer acciones de mejora que permitan evitar incidencias disciplinarias a los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad las respuestas de las diferentes peticiones.
- ❖ Se recomienda asegurar el cierre y finalización en el Sistema de Quejas y Soluciones en el tiempo oportuno.
- ❖ Se recomienda fortalecer los informes de Peticiones, Quejas y Reclamos asegurando que se cumple con la información mínima de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- ❖ Se recomienda establecer mecanismos para medir la satisfacción del petitionario con relación a las respuestas emitidas por la SCRD.
- ❖ Se recomienda fortalecer los análisis frente a las Peticiones, Quejas y Reclamos que se presentan en la SCRD, incluyendo temas recurrentes por lo cuales se presentan quejas y reclamos, tramites y servicios que han generado mayor número de quejas etc, con el fin de establecer acciones de mejora tendientes a fortalecer la gestión de la Entidad.

3.FIRMAS

JEFE DE CONTROL INTERNO	 Milena Yorlany Meza Batacón Jefe Oficina
AUDITOR	 Milady Alvarez Beltrán Profesional Universitario