



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

1 de 14

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME | 2 |
| A) | OBJETIVO | 2 |
| B) | ALCANCE..... | 2 |
| C) | CRITERIOS..... | 2 |
| D) | EQUIPO AUDITOR | 3 |
| E) | METODOLOGÍA | 3 |
| 2 | RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO | 4 |
| A) | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN..... | 4 |
| | <i>OBSERVACIÓN # 1 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS</i> | 5 |
| | <i>OBSERVACIÓN # 2 ADMINISTRACIÓN Y USO DEL APLICATIVO SDQS</i> | 7 |
| B) | QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2019..... | 8 |
| | <i>OBSERVACIÓN # 3 QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES</i> | 11 |
| C) | SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE INFORME ANTERIOR..... | 12 |
| | <i>OBSERVACIÓN #4 PLANES DE MEJORAMIENTO SIN DOCUMENTAR</i> | 13 |
| 3 | RECOMENDACIONES | 13 |
| 4. | PLAN DE MEJORAMIENTO | 14 |
| 5. | FIRMAS | 14 |





**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

2 de 14

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME

| | |
|--|--|
| Proceso | Atención al Ciudadano |
| Dependencia | Dirección de Gestión Corporativa – Área Atención al Ciudadano |
| Tipo de Auditoria o Seguimiento | Seguimiento a las Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes |
| Fecha de Ejecución | Diciembre de 2019 |
| Destinatarios | <ul style="list-style-type: none">▪ Secretario de Cultura, Recreación y Deporte y miembros del Comité de Coordinación de Control Interno▪ Responsable de Proceso de Atención al Ciudadano: Directora de Gestión Corporativa▪ Dependencias responsables de las acciones de mejora |

a) 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.

b) Alcance

Peticiones quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la SCR, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2019 y el 30 de septiembre de 2019

c) Criterios

- **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 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

1º de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

3 de 14

- **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 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 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
- Procedimiento Atención al Ciudadano y Proposiciones Código PR-ATE-01

d) Equipo Auditor

- Milena Yorlany Meza Patacón – Jefe Oficina de Control Intento
- Milady Álvarez Beltrán – Auditor

e) Metodología

En el desarrollo de la revisión a las Peticiones, quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), recibidas durante el período comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2019 se tomó la información reportada por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Cultura recreación y Deporte, y del Sistema de Quejas



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES 1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

4 de 14

y Soluciones (SDQS), los informes publicados en link de transparencia por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión y el Sistema de Gestión documental ORFEO.

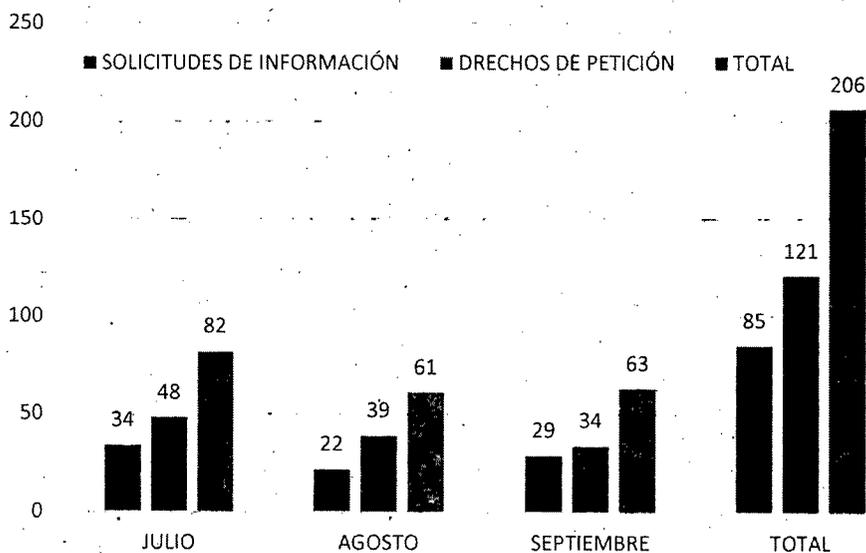
Se identificaron la totalidad de requerimientos recibidos durante el período de análisis y se selecciona una muestra de 10 derechos de petición y 10 solicitudes de información por cada mes.

2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

a) Solicitudes de Información y Derechos de Petición

Durante el periodo comprendido del 1º de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019, se evidencia la recepción a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, de 206 peticiones de las cuales 85 corresponden a solicitudes de información, y 121 a derechos de petición.

Tabla 1. Relación requerimientos recibidos entre el 1º de julio de al 30 de septiembre de 2019





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

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

5 de 14

| MES | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | DE DRECHOS DE PETICIÓN | TOTAL |
|------------|----------------------------|------------------------|-------|
| JULIO | 34 | 48 | 82 |
| AGOSTO | 22 | 39 | 61 |
| SEPTIEMBRE | 29 | 34 | 63 |
| TOTAL | 85 | 121 | 206 |

De lo anterior, se observa que, en el mes de julio de 2019, se presentó mayor número de requerimientos por parte de la Ciudadanía, con 34 solicitudes de información y 48 derechos de petición como se muestra en la tabla 1.

De la gestión realizada por parte de la Entidad durante el periodo analizado, frente a los requerimientos presentados por la Ciudadanía se observan las siguientes situaciones:

OBSERVACIÓN # 1 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

De la muestra analizada (60 peticiones), se observaron (7) peticiones contestadas de forma extemporánea, de las cuales se evidencia que fueron recibidas efectivamente por el peticionario entre 1 y 4 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento (Ver tabla No 4)



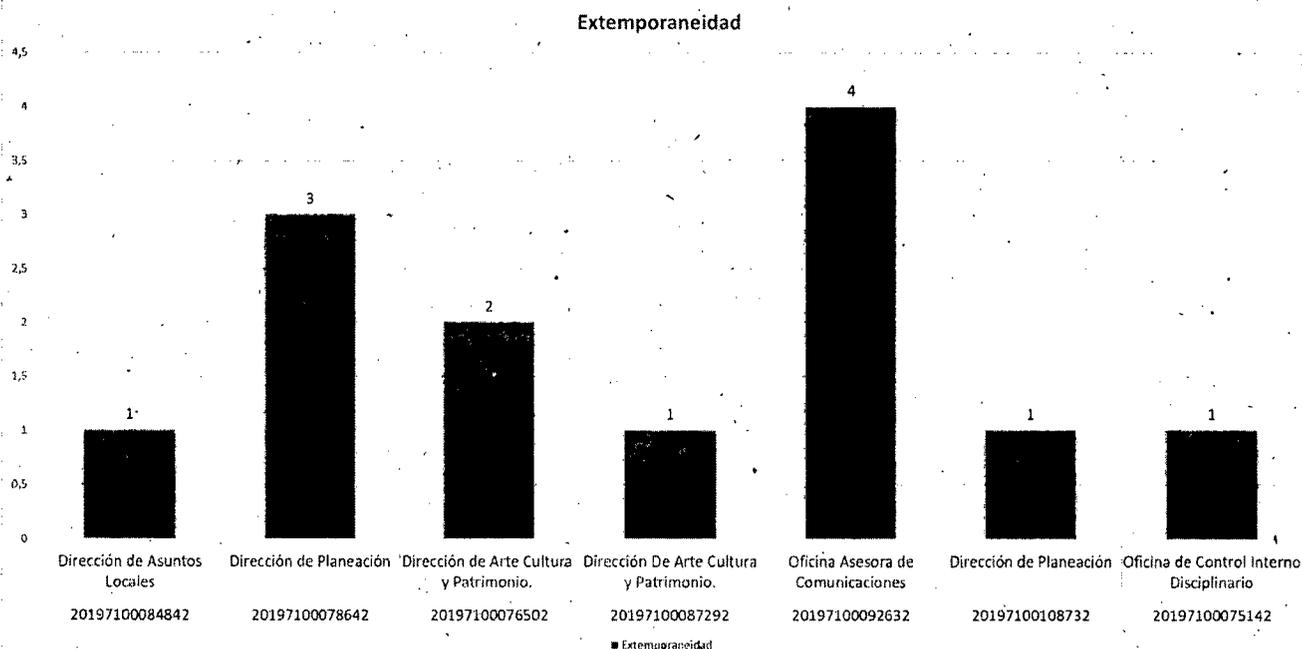


Tabla 2. Relación de requerimientos con respuestas extemporáneas

| No. | Radicado Numero | Peticionario | Tipo Requerimiento | Fecha de Ingreso a SCRD | Días hábiles para respuesta | Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley | Días hábiles de respuesta efectiva | Fecha efectiva de recibo por el peticionario. | Dependencia |
|-----|-----------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|---|---|
| 1 | 20197100084842 | Concejo de Bogotá | Solicitud de información | 23-julio-19 | 10 | 6-agost-19 | 1 | 8-agost-19 | Dirección de Asuntos Locales |
| 2 | 20197100078642 | Secretaría de Integración Social | Solicitud de información | 12-julio-19 | 10 | 26-juli-19 | 3 | 29-jul-19 | Dirección de Planeación |
| 3 | 20197100076502 | Instituto Distrital de las Artes. | Derecho de petición | 8-julio-19 | 15 | 29-julio-19 | 2 | 31-jul-19 | Dirección de Arte Cultura y Patrimonio. |
| 4 | 20197100087292 | Personería de Bogotá | Solicitud de Información | 29 -julio-19 | 5 | 05-agosto-19 | 1 | 6-agosto- | Dirección De Arte Cultura y Patrimonio. |
| 5 | 20197100092632 | Senador Antonio Sanguino | Solicitud de Información | 9- agos-19 | 10 | 16-agosto-19 | 4 | 23-agosto-19 | Oficina Asesora de Comunicaciones. |



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES 1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

7 de 14

| No. | Radicado Numero | Peticionario | Tipo. Requerimiento | Fecha de Ingreso a SCR D | Días hábiles para respuesta | Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley | Días hábiles de respuesta efectiva | Fecha efectiva de recibo por el peticionario. | Dependencia |
|-----|-----------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|---|---|
| 6 | 20197100108732 | Secretaría de Gobierno | Solicitud de información | 20-sep-1 | 10 | 4-October-19 | 1 | 7-oct-19 | Dirección Planeación |
| 7 | 20197100075142 | Personería de Bogotá | Solicitud de Información | 5-julio-2019 | 10 | 19-julio-19 | 1 | 22-julio-2019 | Oficina de Control. Interno Disciplinario |

OBSERVACIÓN # 2 ADMINISTRACIÓN Y USO DEL APLICATIVO SDQS

Al verificar el reporte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano SDQS- Secretaría General-Alcaldía Mayor, con corte a 30 de septiembre de 2019, se observa diferencia entre las fechas de finalización y la fecha de cierre, como se muestra en el siguiente cuadro presentándose períodos de tiempo entre 14 y 16 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 SCR D.

Tabla 3. Relación de peticiones con diferencias a las fechas de finalización y cierre.

| Numero petición | Tipo petición | Fecha asignación | Número radicado entrada | Fecha radicado entrada | Fecha finalización | Fecha cierre | Cierre SQDS |
|-----------------|--------------------------|------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|--------------|-------------|
| 1559642019 | Derecho de Petición | 2/07/2019 | 20197100071872 | 2/07/2019 | 2/07/2019 | 15/07/2019 | 10 |
| 1621842019 | Derecho de petición | 9/07/2019 | 20197100075602 | 8/07/2019 | 8/07/2019 | 25/07/2019 | 14 |
| 1621632019 | Derecho de Petición | 9/07/2019 | 2019710075582 | 8/07/2019 | 9/07/2019 | 30/07/2019 | 16 |
| 1621632019 | Derecho de Petición | 9/07/2019 | 2019710075582 | 8/07/2019 | 9/07/2019 | 30/07/2019 | 16 |
| 1621842019 | Derecho de petición | 9/07/2019 | 20197100075602 | 8/07/2019 | 9/07/2019 | 25/07/2019 | 13 |
| 1640452019 | Derecho de Petición | 10/07/2019 | 20197100076812 | 10/07/2019 | 10/07/2019 | 24/07/2019 | 11 |
| 1638012019 | Solicitud de Información | 10/07/2019 | 20197100077052 | 10/07/2019 | 10/07/2019 | 22/07/2019 | 9 |
| 1646592019 | Solicitud de Información | 11/07/2019 | 2019710007792 | 11/07/2019 | 11/07/2019 | 24/07/2019 | 10 |
| 1646672019 | Derecho de petición | 12/07/2019 | 20197100077422 | 11/07/2019 | 11/07/2019 | 25/07/2019 | 11 |
| 1938762019 | Derecho de petición | 13/08/2019 | 20197100093652 | 13/08/2019 | 13/08/2019 | 29/08/2019 | 12 |





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

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES 1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

8 de 14

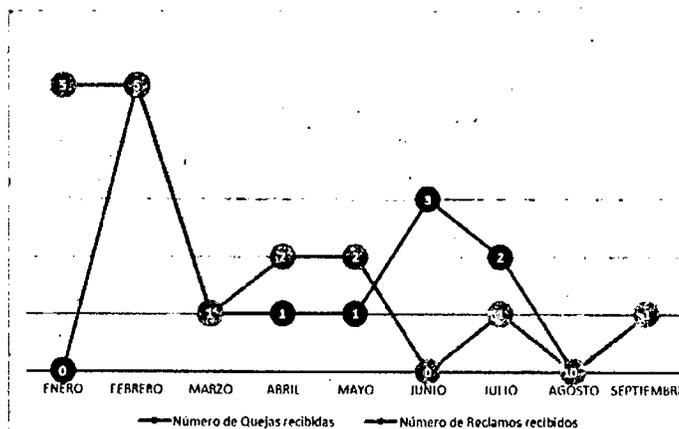
| Numero petición | Tipo petición | Fecha asignación | Número radicado entrada | Fecha radicado entrada | Fecha finalización | Fecha cierre | Cierre SQDS |
|-----------------|--------------------------|------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|--------------|-------------|
| 1895412019 | Derecho de Petición | 12/08/2019 | 20194600060782 | 8/8/2019 | 13/08/2019 | 22/8/2019 | 7 |
| 2130442019 | Solicitud de información | 3/09/2019 | 20197100100882 | 4/09/2019 | 3/09/2019 | 13/09/2019 | 9 |
| 2130682019 | Solicitud de información | 3/09/2019 | 2019710100962 | 4/09/2019 | 3/09/2019 | 13/09/2019 | 9 |
| 2185882019 | Solicitud de información | 9/09/2019 | 20197100102102 | 3/09/2019 | 10/09/2019 | 18/09/2019 | 7 |
| 2210982019 | Solicitud de Información | 11/09/2019 | 20197100104112 | 10/09/2019 | 11/09/2019 | 26/09/2019 | 12 |

Fuente de Información: Reporte SDQS de fecha 26 de noviembre de 2019

b) Quejas y Reclamos radicadas de enero a septiembre de 2019

Durante el periodo comprendido del 1º de enero de 2019 al 30 de septiembre de 2019, se evidencia la recepción a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de 14 quejas y 16 reclamos, para un total de 30.

Analizadas las peticiones de quejas y reclamos, se concluye que el mayor número de quejas se presentaron en los meses de febrero y junio de 2019, y los reclamos durante los meses de enero, febrero de 2019, como se muestra en la siguiente gráfica:



| Mes | Número de Quejas recibidas | Número de Reclamos recibidos |
|--------------|----------------------------|------------------------------|
| Enero | 0 | 5 |
| Febrero | 5 | 5 |
| Marzo | 1 | 2 |
| Abril | 1 | 0 |
| Mayo | 1 | 2 |
| Junio | 3 | 0 |
| Julio | 2 | 1 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Septiembre | 1 | 1 |
| TOTAL | 14 | 16 |

Fuente de elaboración: Equipo Auditor Información suministrada por atención al-ciudadano- Sistema herramienta Orfeo- Link SCRD



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

9 de 14

Al analizar la información de los diferentes canales de comunicación se observaron que las quejas y reclamos fueron presentados por los siguientes asuntos:

Tabla 2. Reclamos radicados entre el 1º enero al 30 de septiembre de 2019

| No | Mes | Radicado | Fecha | Asunto | Dependencia |
|----|---------|----------------|----------|---|-------------------------------------|
| 1 | Enero | 20197100005862 | 22-01-19 | Mala administración y el mal manejo del actual coordinador de la Biblioteca Francisco José de Caldas. | Dirección Lectura y Bibliotecas |
| 2 | Enero | 2019710000672 | 22-01-19 | Mal funcionamiento de los baños de los hombres, en la Biblioteca Francisco José de Caldas. | Dirección Lectura y Bibliotecas |
| 3 | Enero | 20197100007412 | 24-01-19 | Contra la Biblioteca Francisco José de Caldas por el uso indebido de las donaciones hechas por el Min Tic en el programa computadores. | Dirección Lectura y Bibliotecas |
| 4 | Enero | 20197100007292 | 24-01-19 | Porqué se Sigue permiten parqueaderos a funcionarios que no tienen que ver con la SCRD y pertenecen a la Fuga. | Dirección de Gestión Corporativa |
| 5 | Enero | 20197100008402 | 29-01-19 | Contra la Biblioteca Francisco José de Caldas por el reiterado mal funcionamiento de la batería sanitaria y el mal servicio que se le dan a los computadores para uso de la ciudadanía. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 6 | Febrero | 20197100016432 | 19-02-19 | Mal servicio de Internet y Biblioteca la Macarena Sede Universidad Distrital. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 7 | Febrero | 20197100019542 | 26-02-19 | Contra la Biblioteca Francisco José de Caldas por la violación reiterada al reglamento para el uso de los dispositivos electrónicos portátiles | Dirección de Lecturas Bibliotecas |
| 8 | Febrero | 20197100019702 | 27-02-19 | Mal funcionamiento de computador, en la Biblioteca Francisco José de Caldas, y mala gestión administrativa. | Dirección de Lectura y Biblioteca |
| 9 | Febrero | 20197100020422 | 28-02-19 | Irregularidades en la Biblioteca Francisco José de Caldas | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 10 | Febrero | 20197100020432 | 28-02-19 | En la Biblioteca Virgilio Barco parece estar bloqueando ciertas páginas sin informar el porqué. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 11 | Marzo | 20197100026962 | 15-03-19 | Mal servicio en la Biblioteca Francisco José de Caldas, y préstamo de computadores | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 12 | Marzo | 20197100044442 | 30-04-19 | Queja contra la Biblioteca Francisco José de Caldas, programa social que ofrece Biblored. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 13 | Mayo | 20197100048602 | 07-05-19 | Queja red de Biblioteca sede el tunal, préstamo de textos. | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |





**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

10 de 14

| No | Mes | Radicado | Fecha | Asunto | Dependencia |
|----|------------|----------------|----------|--|--|
| 14 | Mayo | 20197100051112 | 14-05-19 | Fallos en la página Web. | Oficina Asesora de Comunicaciones |
| 15 | Julio | 20197100078612 | 12-07-19 | Creación de Gerencia para el Centro de Bogotá. | Dirección de Arte Cultura y Patrimonio |
| 16 | Septiembre | 20197100107232 | 16-06-19 | 2.1.1.1 Cobros elevados en la cafetería de las Bibliotecas Virgilio Barco y el Tintal. | Dirección de Lectura y Biblioteca |

Tabla 3. Quejas radicadas entre el 1º enero al 30 de septiembre de 2019

| | Mes | Radicado | Fecha | Asunto | Dependencia |
|----|---------|----------------|----------|--|---|
| 1 | Febrero | 20197100013692 | 12-02-19 | Situación presentada al interior del Club de Fútbol el Condor FC | Personas Jurídicas |
| 2 | Febrero | 20197100015112 | 15-02-19 | Queja relacionada con el director de la Biblioteca Francisco José de Caldas. | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |
| 3 | Febrero | 20197100017002 | 20-02-19 | Porque la funcionaria María Claudia Ferrer Rojas de la SCR, realizó la contratación de un abogado externo | Oficina Asesora Jurídica |
| 4 | Febrero | 20197100019712 | 27-02-19 | No hay seguimiento a las denuncias que se han hecho del barrio Niza antigua. | Subdirección de Arte Cultura y patrimonio |
| 5 | Febrero | 20197100026942 | 15-03-19 | Funcionario de la Biblioteca Francisco José de Caldas, se dirige a los usuarios de forma grosera. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 6 | Marzo | 20197100024922 | 8-03-19 | Queja en la Biblioteca Francisco José de Caldas, sobre funcionarios, contratistas, ingresan consumiendo alimentos. | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |
| 7 | Abril | 20197100035612 | 04-04-19 | Queja en contra del profesional jurídico de Bibliored | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |
| 8 | Mayo | 20197100054902 | 22-05-19 | Queja de la Biblioteca del Parque Nicolás de Federmann, que el horario de atención no se cumple. | Dirección de Arte Cultura y Patrimonio |
| 9 | junio | 20197100062972 | 06-06-19 | Queja contra la coordinadora sala general de la Biblioteca virgilio Barco. | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |
| 10 | junio | 20197100067392 | 18-06-19 | Queja sobre pérdida de textos en la Biblioteca el tunal. | Dirección de Lecturas y Bibliotecas |





**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

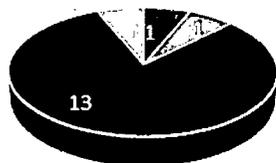
11 de 14

| | Mes | Radicado | Fecha | Asunto | Dependencia |
|----|------------|----------------|-------------|--|---|
| 11 | junio | 20197100067572 | 18-06-19 | Queja no se atendió a ciudadana que requería información, sobre asesoría para un BIC | Subdirección de Arte Cultura y Patrimonio |
| 12 | Julio | 20197100077752 | 10-julio-19 | Situación presentada en la Biblioteca Francisco José de Caldas. | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 13 | Julio | 20197100085232 | 23-07-19 | Queja de mala atención en la Biblioteca Francisco José de Caldas, | Dirección de Lectura y Bibliotecas |
| 14 | Septiembre | 20197100111832 | 30-09-19 | Solicita que, en la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, no haya ruido, que siempre sea en silencio | Dirección de Lectura y Bibliotecas |

OBSERVACIÓN # 3 QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES

Al verificar las peticiones, quejas y reclamos, registradas por la Ciudadanía durante el tiempo comprendido entre el 1º de enero de 2019 y el 30 de septiembre de 2019, se evidenció, que las quejas y reclamos son recurrentes en la Dirección de Lecturas y Bibliotecas (Biblioteca Francisco José de Caldas- Suba) referente a la atención a los usuarios, manejo de los computadores asignados a la Biblioteca y horario de atención entre otros.

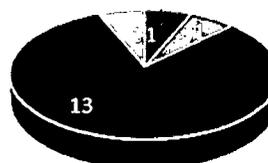
Reclamos



Dependencia

- Dirección de Arte Cultura y Patrimonio
- Dirección de Gestión Corporativa
- Dirección Lectura y Bibliotecas
- Oficina Asesora de Comunicaciones

Reclamos



Dependencia

- Dirección de Arte Cultura y Patrimonio
- Dirección de Gestión Corporativa
- Dirección Lectura y Bibliotecas
- Oficina Asesora de Comunicaciones

Dependencia

Dirección de Arte Cultura y Patrimonio
 Dirección de Lecturas y Bibliotecas
 Dirección Personas Jurídicas
 Oficina Asesora Jurídica
 Subdirección de Arte Cultura y patrimonio

QUEJAS

1
9
1
1
2
14

Total general

Dependencia

Dirección de Arte Cultura y Patrimonio
 Dirección de Gestión Corporativa
 Dirección Lectura y Bibliotecas
 Oficina Asesora de Comunicaciones

Reclamos

1
1
13
1
16

Total, general



c) Seguimiento a recomendaciones de Informe anterior

Tabla 4. Recomendaciones de informe anterior

| No. | Recomendación | Informe OCI | Respuesta Dependencia 20197500179873 del 27 septiembre de 2019 | Análisis OCI |
|-----|---|--|--|--|
| 1 | Se recomienda fortalecer los controles en cada uno de los roles y responsabilidades del procedimiento de trámites a las peticiones, quejas y reclamos. | Informe de seguimiento con radicado 20191400171373 del 13 de septiembre de 2019. | En el momento ya se está generando un nuevo control por la plataforma ORFEO el cual consiste en que una vez la respuesta a la PQRS es informada al usuario Derecho de Petición, se genera una nueva cadena y se informa al usuario actual que debe descargar este documento en el sistema de Quejas y soluciones "Bogotá te Escucha" | No se observa acción correctiva o de mejora formulada en la herramienta de mejora, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 Igualmente se evidencia que la situación persiste según el presente informe. |
| 2 | Se recomienda evaluar el control implementado con el fin de fortalecerlo o diseñar nuevos controles, asegurando que se documenten en el procedimiento, se establezca responsable, su periodicidad y el registro de la aplicación del control. | Informe de seguimiento con radicado 20191400171373 del 13 de septiembre de 2019. | Con base en el informe de auditoría interna en el cual se detectaron acciones correctivas y de mejora, se pretende fortalecer los controles inicialmente establecidos por los riesgos detectados en el procedimiento de atención al ciudadano, de igual forma se hará un nuevo análisis y estudio de riesgos con el fin de incluir algunos no previstos, hasta el momento en el procedimiento. Para dar cumplimiento a esta actividad, se programarán sesiones de trabajo con los profesionales de la Dirección de Planeación, | No se observa acción correctiva o de mejora formulada en la herramienta de mejora, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 Igualmente se evidencia que la situación persiste según el presente informe. |

| No. | Recomendación | Informe OCI | Respuesta Dependencia | Análisis OCI |
|-----|--|--|--|---|
| | | | 20197500179873 del 27 septiembre de 2019 | |
| | | | con el fin de ajustar riesgos y controles. | |
| 3 | Se recomienda fortalecer el proceso al generar y documentar las acciones correctivas y de mejora encaminadas a implementar los controles necesarios, asegurando que se formulan las actividades medibles responsables y fechas de cumplimiento dando estricto cumplimiento al procedimiento de mejora de la SCRD | Informe de seguimiento con radicado 20191400171373 del 13 de septiembre de 2019. | En segunda instancia y con el fin de robustecer el procedimiento de atención al ciudadano se dejarán documentadas todas aquellas acciones de mejora que desde el procedimiento se requieran y se evidencien en la marcha y el desempeño diario al momento de agendar las peticiones, con el fin de que con base en la evidencia se puedan generar mediciones de desempeño asociadas a las respuestas dadas por cada dependencia. | No se observa acción correctiva o de mejora formulada en la herramienta de mejora, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 Igualmente se evidencia que la situación persiste según el presente informe |

OBSERVACIÓN # 4 PLANES DE MEJORAMIENTO SIN DOCUMENTAR

Revisadas las respuestas emitidas por la Dirección de Gestión Corporativa – Área de Atención al Ciudadano, se concluye que se informan una serie de actividades proyectadas a realizar, sin embargo, éstas no dan cumplimiento al procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03, establecido para tal fin por la Entidad, donde se debe analizar las causas, formular y documentar las acciones correctivas para evitar que las situaciones vuelvan a presentarse.

3 RECOMENDACIONES¹

- Se recomienda establecer las acciones respectivas que logren la atención oportuna de las peticiones de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, debido a que continúan presentándose fallas en los tiempos de respuestas.
- Se recomienda unificar los temas de mayor recurrencia identificados en las diferentes tipologías como son: Quejas y Reclamos, a fin de analizarlas y evaluarlas, lo cual servirá

¹ Ley 87 de 1993 Artículo 4º.- Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: Literal g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
1º DE JULIO DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

1º. de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019

Página

14 de 14

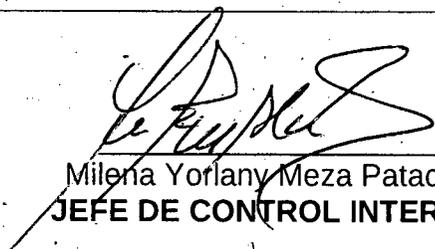
como mecanismo de control para identificar las acciones de mejora correctivas y preventivas.

- Se recomienda identificar las causas por las cuales los usuarios del aplicativo de quejas y soluciones no realizan el cierre y finalización de manera oportuna y establecer controles con aplicación periódica que permita optimizar la operación del proceso
- Se recomienda publicar de forma oportuna en el Link de transparencia de la SCR, los informes mensuales de las PQRS radicadas en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte.

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a esta oficina en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 versión 14.

5. FIRMAS


Milena Yorlany Meza Patacón
JEFE DE CONTROL INTERNO


Milady Álvarez
Profesional Universitario
AUDITOR