



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

1 de 22

Tabla de contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	4
2.1	MECANISMOS DE ATENCIÓN EN LA SCRD.....	4
2.2	DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS EN LA SCRD	6
2.3	TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCRD	9
2.4	SEGUIMIENTO A LAS PQRS DE LA SCRD	12
3	RESUMEN DEL SEGUIMIENTO.....	16
4	RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORAMIENTO	16
5	FIRMAS	18
6	ANEXOS.....	19



1 DESCRIPCIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de lo previsto en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993 y lo establecido en el Artículo 76 de la 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”, presenta informe de seguimiento al recibo, trámite y resolución de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan a la Entidad, en cuanto si estas se ajustan a las normas legales vigentes .

1.1 OBJETIVO

Verificar que la atención del Proceso de Atención al Ciudadano, a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos realizaron durante el cuarto trimestre de 2019, a través de los canales oficiales dispuestos por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se ajuste a las normas legales vigentes.

1.2 ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción -PQRSF radicadas en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre de 2019.

1.3 EQUIPO AUDITOR

Jacqueline Rivera – Profesional Especializado Oficina de Control Interno

1.4 CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción



administrativa.”

- Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- 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.”
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan 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.”
- 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 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”
- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Circular Conjunta 006 de 2017 de Secretario General y Veedor Distrital, Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Documentos asociados al Proceso Atención al Ciudadano.

1.5 METODOLOGÍA

A partir de la función determinada a la Oficina de Control Interno en el Artículo 76 de la Ley 1474 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad control de la gestión pública”, con este informe entramos a determinar si existe en la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y verificar que la atención a las mismas se preste ajustada a las normas legales vigentes, y los resultados de este seguimiento presentarlo a la administración; por lo cual, para el cumplimiento de este objetivo, revisaremos la Cultunet, página web, las bases de datos PQRS tanto de la



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

4 de 22

Secretaría General como de la Entidad y el ORFEO.

2 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

2.1 MECANISMOS DE ATENCIÓN EN LA SCRD

Atendiendo a lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno en el presente informe entra a verificar, si en la Entidad existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, consultando para ello el 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” evidenciando al respecto que en el Literal M., del Artículo 21 esta función en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte corresponde a la Dirección de Gestión Corporativa, determinada así: *Liderar los procesos de atención al ciudadano de la Secretaría, incluidos los relacionados con la administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, dentro del marco normativo vigente y las políticas distritales.*

Función con la cual se observa, se tiene definido a quien corresponde administrar las PQRS, así como de dar cumplimiento a la función determinada en el Artículo 15 del 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.”, **Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía** que a la letra reza: : “(...) Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; toda vez, que estas funciones están en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa .

De igual manera, en el presente informe se pudo verificar el cumplimiento de la Entidad a lo dispuesto en el Artículo 13 del Decreto 847 de 2019 que deroga la Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que establece la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales, al observar que en la Entidad mediante Resolución No. 297 de junio de 2016 se delegó en su momento al Defensor del Ciudadano.

De otra parte, se observa en la Cultunet que el proceso de Atención al Ciudadano, cuenta para su gestión con el Procedimiento: PR-ATE-01 v10 Atención al Ciudadano y los documentos asociados: 1. MN-01-CP- ATE-APY v1 Manual de Servicio a la Ciudadanía; 2. FR-01-PR-ATE-01 v4 Recepción de requerimientos ciudadanos; 3. FR-05-PR-ATE-01 v1 Registro y control PQRS; 4. Procedimiento: PR-ATE-02 v2 Notificación, publicación y comunicación de actos administrativos; Instructivo y 5. IT-01-ATE v1 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios de la entidad.



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

5 de 22

Frente al Procedimiento PR-ATE-01 v10 *Atención al Ciudadano y Proposiciones*, se observó que determina los canales oficiales dispuestos por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la recepción de PQRS, así:

- Canal Presencial: Carrera 8 No 9-83
- Canal Telefónico: Teléfono 3274850 ext. 661
- Canal Escrito: Ventanilla de radicación (Carrera 8 No 9-83 (digitalizado en Plataforma ORFEO)
- Canal Virtual:
- Plataforma SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).
- Web de la Entidad: www.culturarecreacionydeporte.gov.co.
- Correos electrónicos: atención. ciudadano@scrd.gov.co;
defensoria.ciudadano@scrd.gov.co
- Buzón de sugerencias: Carrera 8 No. 9-83.

Así mismo, en verificación al cumplimiento del precepto legal que nos ocupa, la Oficina de Control Interno pudo determinar que la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, cuenta con el espacio en su página web para que los ciudadanos presenten sus quejas; denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad; y las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

SITIO PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención a la ciudadanía
- Carta de trato digno
- Guía de trámites y servicios
- Bogotá te escucha ✓
- Defensor de la ciudadanía
- Transparencia y acceso a información pública
- Plan anticorrupción
- Inspección, Vigilancia y Control a ESAL deportivas y/o recreativas
- Personería jurídica para los organismos deportivos y/o recreativos
- Empleo en Bogotá
- Contáctenos

Fuente: Vínculo top de la Página web de la Secretaría de Cultura, Recreación. <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/>

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
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 A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

6 de 22

No obstante, el seguimiento al cumplimiento de lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, es preciso dejar respecto de algunos de los aspectos allí tomados las siguientes observaciones:

OBSERVACIÓN No.1 Defensor del Ciudadano.

Al verificar en la página web de la Entidad link <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/la-secretaria-de-cultura-recreacion-y-deporte-cuenta-con-defensor-del-ciudadano>, se observa que mediante Resolución No. 297 de junio de 2016 se oficializó la figura del Defensor del Ciudadano en la secretaria delegando a la Doctora Martha Lucia Cardona Visbal; funcionaria, que a la fecha del presente informe ya no está vinculada, por lo cual se debe actualizar el Defensor a la nueva planta de personal.

OBSERVACIÓN No.2 Desactualización procedimiento publicado en Link de Transparencia

Al verificar el procedimiento PR- ATE-01 Atención al Ciudadano y Proposiciones publicado en la página web de la entidad en el link de Transparencia – Vinculo Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado link <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/scrd-transparente/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones-del-sujeto-obligado>, se observó que este corresponde a la versión v9, el cual no corresponde la última versión publicada en la Cultunet de la Entidad (versión 10), lo cual puede generar que el ciudadano no cuente con información actualizada frente a los procedimientos internos

OBSERVACIÓN No.3 Procedimiento protección de datos.

Evidenciado el espacio para que los ciudadanos presenten sus denuncias de los actos de corrupción; no obstante, consultada la Cultunet. <https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/procesos-de-apoyo/atencion-al-ciudadano>, respecto a los procedimiento y documentos asociados del Proceso de Atención al Ciudadano, no se evidencia el cumplimiento a lo establecido en el Parágrafo del Artículo 18 del Decreto 847 de 2019, respecto a establecer un procedimiento para la protección de los datos personales del denunciante, atendiendo a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

2.2 DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS EN LA SCRD

Canales Oficiales de Atención utilizados por los ciudadanos para radicar sus PQRS en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte

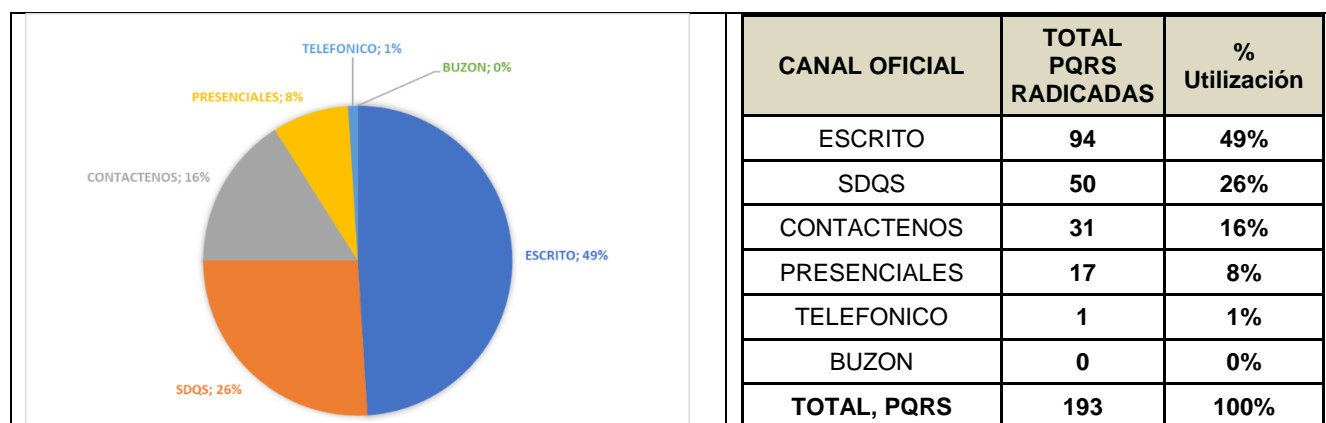
Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Para determinar la atención que se da a las PQRS en la Entidad, es importante establecer en primer lugar, de los canales oficiales determinados, cuáles son los más utilizados por los ciudadanos para radicar sus peticiones y solicitudes, encontrando al respecto dentro del periodo evaluado, que:

Tabla 1 Porcentaje de utilización por canales



Fuente: Informes mensuales de PQRS publicados en la página web de la Entidad
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/scrd-transparente/peticiones-quejas-y-reclamo>

De lo anterior, podemos determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, en el último trimestre de 2019 los más utilizados en su orden fueron: el escrito con un 49% (94 radicados), seguido de SDQS con un 26% (50 radicados) sobre el total de los radicados de PQRS y los menos utilizados fueron los buzones con un 0. %, el telefónico 1% (1 radicado) y las presenciales con un 8%, (17 radicados), con ello pudiendo concluir que los ciudadanos prefieren trasladarse a radicar que utilizar los medios tecnológicos.

Establecidos los canales más utilizados dentro del periodo de evaluación para la radicación de PQRS; resulta igualmente importante, determinar cómo están definidas las tipologías en la Entidad observando de los informes publicados en la página web que clasifican las PQRS en dos grupos: 1. Solicitudes de información y 2. Derechos de petición (peticiones de interés general, peticiones de interés particular, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) , por lo que en este informe nos sujetamos a los términos exclusivamente establecidos en la Ley 1755 de 2015.

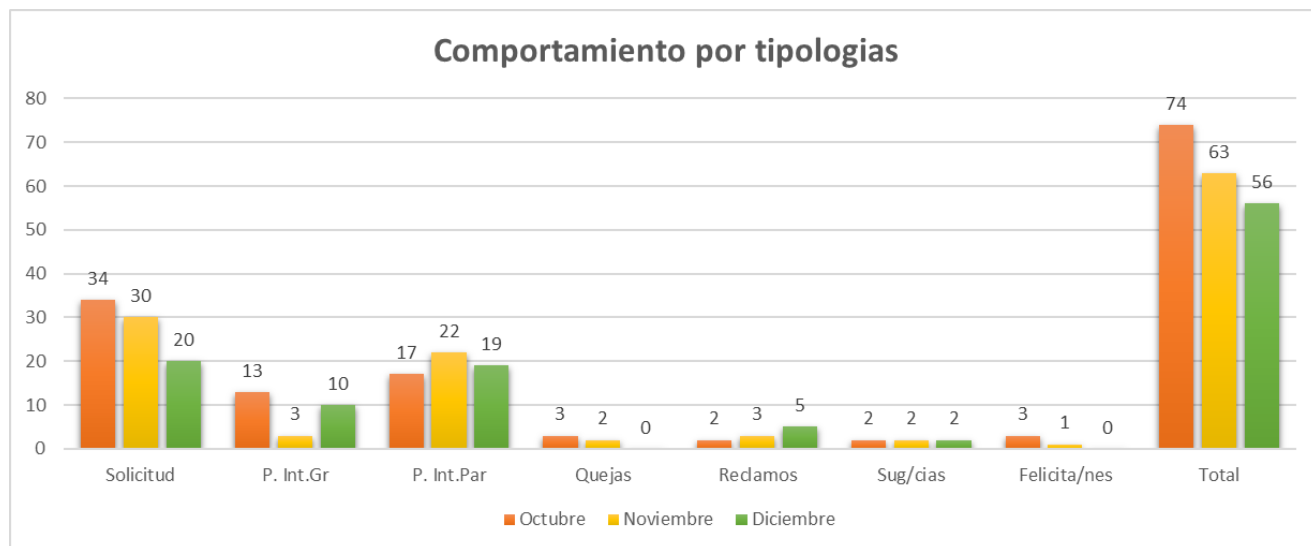


Tabla 2 PQRS por tipologías del 4to. trimestre de 2019

Periodo	Solicitud	P. Int.Gr	P. Int.Par	Quejas	Reclamos	Sug/cias	Felicita/nes	Total	% de Participac
Octubre	34	13	17	3	2	2	3	74	38%
Noviembre	30	3	22	2	3	2	1	63	33%
Diciembre	20	10	19	0	5	2	0	56	29%
TOTAL	84	26	58	5	10	6	4	193	100
% de participación	43.6%	13.4%	30.05%	2.6%	5.2%	3.1%	2.0%		100%

Fuente: Informes mensuales de PQRS publicados en la página web de la Entidad

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/scrdd-transparente/peticiones-quejas-y-reclamos>



Las tipologías más representativas son: Solicitudes, y Derechos de petición en interés particular, las cuales sumadas representan el 73.65% del total de las radicaciones, siendo el mes de octubre donde más radicaciones de solicitudes se presentaron y noviembre el mes con más radicaciones de peticiones en interés particular; así mismo, se observa que las demás tipologías que se presentan en la Entidad son Derechos de petición en interés general, reclamos, sugerencias, quejas y felicitaciones con un porcentaje total de 26.3%

Destacando así mismo, que las quejas tuvieron entre octubre y diciembre una notoria disminución,



contrario a los reclamos que aumentaron de octubre a diciembre.

2.3 TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCRD

Con el fin de establecer, el trámite dado a las PQRS en la SCRD observamos en primer lugar las temáticas de las diferentes tipologías y si hay recurrencia en las mismas, su radicación, áreas con más trámites asignados; para que, con ello, y si es a lugar se establezcan e implementen las acciones de mejora que corresponda.

2.3.1 Solicitudes de información

Cuando el ciudadano demanda información acerca de proyectos, tramites y/o servicios que ofrecen las entidades

Del análisis a las temáticas de las solicitudes ([Ver anexo 1. Relación de Solicitudes de Información](#)), se observa que no hay temas reiterados y que la cantidad de radicados por dependencias básicamente corresponde a las funciones propias de las Direcciones.

No obstante, genera motivo de revisión el direccionamiento a las dependencias atendiendo a la temática, ya que se evidenció, que solicitudes de información con temáticas de una dependencia específica, se asignan a diferentes dependencias, tal y como se puede establecer con el radicado 20197100138942, el cual según el informe publicado en la página web, fue direccionado a la Dirección de Asuntos Locales, y en el radicado 20197100140672 con la misma temática asuntos locales y participación se asignó a la Subsecretaría de Gobernanza. Presentándose situación semejante con los radicados de 20197100128352 y 20197100139232, los cuales tienen como ejes temáticos asuntos de cultura ciudadana, no obstante, ello, el primero se asignó para trámite a la Dirección de Cultura Ciudadana y el segundo a la Subsecretaría de Gobernanza.

OBSERVACIÓN No. 4 Falta de unidad de criterio para radicar por temática

Observados los radicados relacionados, se evidencia que no hay un criterio definido para asignar las solicitudes por temática específica, ya que a veces van directamente al área que debe tramitar y otras veces pasan primero por Gobernanza, falta de unidad de criterio que puede generar riesgo en la oportunidad y calidad de la respuesta.

2.3.2 Peticiones de interés general y particular

OBSERVACIÓN No.5 Errores en la clasificación de las tipologías



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

10 de 22

Se observa en el informe publicado en la página web ([Ver anexo 2. Relación de Peticiones de Interés General y Particular](#)) que con la misma temática *Actualización del certificado de existencia y representación legal de la liga de Gimnasia de Bogotá*, en el mes de noviembre existen dos radicados: uno como solicitud 20197100130482 y otro como petición de derecho de interés particular 20197100131102; no obstante, que en ORFEO, aparecen como derechos de petición, donde el primero es el traslado del derecho de petición de fecha 18-11-2019, y el segundo es del 19-11-2019 de la radicación del derecho de petición, lo cual evidencia falencias en la clasificación de la tipología desde su radicación.

2.3.3 Queja

Manifestación presentada por inconformidad frente al servidor público por maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros

OBSERVACIÓN No.6 Inadecuada clasificación de Quejas

TEMATICA QUEJA	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Inconformidad por el programa de estímulos	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	20%
Reclamo contra un funcionario de la Biblioteca Carlos Restrepo; funcionario de Biblored practica otros temas y no la lectura; No atención en una biblioteca	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	60%

Se observa que el radicado 20197100116882 del 10 de octubre de 2019, no está adecuadamente clasificado, ya que el tema del asunto no corresponde a una queja, sino un reclamo por *Inconformidad por el programa de estímulos*. Igualmente, en el radicado 20197100122702 del 30 de octubre de 2019, no se trata de una queja sino de un reclamo del servicio, pues según manifiesta el ciudadano *el encargado de la biblioteca no atiende en el horario establecido y se va almorzar y no vuelve abrir la biblioteca*; situaciones que igualmente, se presentan con los radicados 20197100128332 del 13-11-2018 y 20197100130472 del 18-11-2019, *que se refieren a que se tratan otros temas y no los de lectura, y que no hay atención en la biblioteca*, sin que en ningún momento se mencione maltrato, irrespeto o abuso de poder, aspectos estos que evidencian falencias en la clasificación y trámite dado a la solicitud.



2.3.4 Reclamo

El ciudadano presenta inconformidad frente a una entidad por inadecuada prestación de sus servicios o la negación del cumplimiento de los mismos

OBSERVACIÓN No.7 Inadecuada clasificación reclamos

TEMATICA RECLAMO	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Inconformidad con la calificación de un cargo de la convocatoria de acceso a la SCR D	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA	10%
Mal servicio de la red de bibliotecas públicas; Mal servicio prestado en la biblioteca Gabriel García Márquez; Utilizar casilleros de BIBLORED	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	30%

Se observa que el radicado 20197100121862 del 28 de octubre de 2019, no está adecuadamente clasificado ya que el tema del asunto no corresponde a un reclamo, en ningún momento se menciona inadecuada prestación del servicio o negación del mismo, el peticionario manifiesta inconformidad con la calificación de la convocatoria No 806-825 profesional especializado, grado22 lo cual evidencia inadecuada clasificación de tipologías, generando posibles riesgos en el trámite a la petición.

2.3.5 Sugerencia

Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional

OBSERVACIÓN No.8 Inadecuada clasificación sugerencias.

TEMATICA SUGERENCIAS	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Hoja de vida para trabajar con la secretaría; Hoja de vida administrador de empresas; Presenta hoja de vida para ser contratado en la secretaría; Interés en trabajar con la entidad como fotógrafo	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA	66%

Igualmente, esta tipología evidencia un 66% de error por clasificación del tema sobre el total de los radicados de esta tipología; toda vez, que revisados los Nos. 20197100119482, 20197100119992, 20197100138962 y 20197100147862, no se encuentran correctamente clasificados, ya que el tema del asunto no corresponde a una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o gestión institucional, estos se relacionan con hojas de vida, que se están dejando a consideración, para una posible vinculación o contratación con la Entidad, lo cual evidencia riesgos frente a la integridad de la



información de las PQRS de la Entidad reportada a Secretaria General y Veeduría Distrital.

2.4 SEGUIMIENTO A LAS PQRS DE LA SCRD

La Oficina de Control Interno, para revisión del trámite dado a las PQRS recibidas por la Entidad en el periodo del presente informe del total de 193 radicados, tomó para efecto de la determinación de la muestra, atendiendo a lo previsto en la Guía de Auditoría, *Muestreo no estadístico*, esto es, que del total de radicados se sacó un muestreo “indiscriminado”, donde para evitar cualquier desvío, se tomó del total de radicados por mes un 12% de ellos, en los cuales se incluyó las tipologías clasificadas por la Entidad: Solicitudes y Derechos de Petición, arrojando un total de 31 radicados a revisar, número de la muestra que habitualmente ha venido trabajando la oficina por ser esta representativa:

No	Radicado	No	Radicado
1	20197100124462	16	20197100134342
2	20197100129822	17	20197100148242
3	20197100132122	18	20197100114032
4	20197100126192	19	20197100115992
5	20197100142382	20	20197100116002
6	20197100119082	21	20197100114242
7	20197100122132	22	20197100114282
8	20197100122892	23	20197100115302
9	20197100128382	24	20197100116182
10	20197100126192	25	20197100116882
11	20197100129252	26	20197100119482
12	20197100129832	27	20197100119992
13	20197100129862	28	20197100121862
14	20197100127382	29	20197100131782
15	20197100132912	30	20197100132922
31	20197100129822		

Del análisis realizado, los siguientes radicados evidenciaron debilidades en la aplicación de controles para una adecuada gestión de las PQRS

1. Radicado 20197100126192

- Tipología: Solicitud



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

13 de 22

- Asunto: Certificación de experiencia de contrato
- Dependencia encargada de trámite: Oficina Asesora Jurídica
- Fecha asignación al área, según Orfeo: 14 de noviembre de 2019
- Fecha de recibido de la solicitud según Orfeo: 6 de noviembre de 2019
- Fecha de recibido de la solicitud según informe <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/scrd-transparente/peticiones-quejas-y-reclamos>, publicado en la página web de la Entidad: 14 de noviembre de 2019
- Radicado y fecha de respuesta: 20191100152981 del 02 de diciembre de 2019
- Tiempo de trámite de la solicitud, según informe de la página web: 12 días
- Tiempo de trámite programado por la Entidad para la respuesta, según Orfeo: 8 días

2. Radicado 20197100115302

- Tipología: Derecho de petición de interés particular
- Asunto: Plan de trabajo para acompañamiento institucional y desarrollo de la estrategia habitando cultura en comunidad territorio Usminia
- Dependencia encargada de trámite: Asuntos Locales y de Participación Ciudadana
Fecha asignación al área, según Orfeo: 8 de octubre de 2019
- Fecha de recibido de la solicitud según Orfeo: 4 de octubre de 2019 Radicado y fecha de respuesta: 20192100128961 del 22 de octubre de 2019 Tiempo de trámite de la solicitud, según informe de la página web: 16 días
- Tiempo de trámite programado por la Entidad para la respuesta, según Orfeo: 14 días
vencía 24 de octubre.

3. Radicado 20197100124462

- Tipología: Solicitud
- Asunto: Información sobre una persona que labora en el distrito
- Dependencia encargada de trámite: Corporativa-Grupo Interno de Recursos Humanos
Fecha asignación al área, según Orfeo: 5 de noviembre de 2019
- Fecha de recibido de la solicitud según Orfeo: 1 de noviembre de 2019 Radicado y fecha de respuesta: 20197300135101 del 7 de noviembre de 2019 Tiempo de trámite de la solicitud, según informe de la página web: 4 días



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

14 de 22

- Tiempo de trámite programado por la Entidad para la respuesta, según Orfeo: 7 días vencía 15 de noviembre

4. Radicado 20197100129822

- Tipología: Solicitud
- Asunto: Contrato que rige entre la Biblioteca Virgilio Barco y APRACAR Dependencia encargada de trámite: Dirección de Lectura y Biblioteca
- Fecha asignación al área, según Orfeo: 15 de noviembre de 2019 quien dio trámite Fecha de recibido de la solicitud según Orfeo: 15 de noviembre de 2019 de 2019 Radicado y fecha de respuesta: 20198000151431 del 26 de noviembre de 2019
- Tiempo de trámite de la solicitud, según informe de la página web: 7 días
- Tiempo de trámite programado por la Entidad para la respuesta, según Orfeo: 8 días vencía 27 de noviembre de 2019

5. Radicado 20197100116002

- Tipología: Solicitud
- Asunto: convocatoria o concurso a aplicar Dependencia encargada de trámite: Fomento
- Fecha asignación al área, según Orfeo: 10 de octubre de 2019 quien dio trámite Fecha de recibido de la solicitud según Orfeo: 8 de octubre de 2019
- Radicado y fecha de respuesta: 20192200128191 del 21 de octubre de 2019 Tiempo de trámite de la solicitud, según informe de la página web: 9 días
- Tiempo de trámite programado por la Entidad para la respuesta, según Orfeo: 11 días vencía 23 de noviembre

OBSERVACIÓN No. 9 Diferencias en la información publicada y la que reposa en Orfeo

Del seguimiento al trámite del radicado 20197100126192, se observa diferencias respecto a la fecha de recibido de la solicitud, toda vez que en el sistema de gestión documental Orfeo se evidencia una fecha que difiere de la publicada en el informe de solicitudes de la página web de la Secretaría de Cultura Recreación y de Deporte- link transparencia, lo que genera un posible riesgo para el efectivo seguimiento a la oportunidad de respuesta de la petición y frente a la calidad e integridad de la información de las diferentes fuentes en la Entidad.

OBSERVACIÓN No.10 Falta de claridad en el cómputo de términos legales

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
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 A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

15 de 22

Frente a los radicados 20197100126192 y 20197100129822, se observaron fechas agendadas de respuesta a solicitudes en el sistema de gestión documental Orfeo, donde se establece un término para trámite de 8 días; al verificar si este tipo de controles internos se encuentran documentados en los procedimientos o lineamientos del proceso no fueron evidenciados en la intranet de la Entidad u otro acto administrativo, lo que podría generar un posible riesgo en la efectividad del control, dado que no permite tener certeza del término para realizar seguimiento, si al legal (15 días) o al término excepcional que se concede

OBSERVACIÓN No.11 Inconsistencias fuente de información

Con relación al 20197100126192 se observo en el informe de seguimiento publicado en la página web, que se tomaron 12 días para gestionar la respuesta; no obstante, al revisar en el histórico del radicado del Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidencio que 6 días fueron utilizados para asignar a la dependencia responsable del trámite, la cual gestionó el trámite y radicó el 2 de diciembre de 2019, lo cual difiere del cálculo efectivo dado que se recibió en la Entidad 6 de noviembre, lo que resulta en 18 días la gestión realizada

Respecto al radicado 20197100115302, igualmente se observan inconsistencias, pues se informa que se tomaron 16 días para su trámite, dado que la respuesta es del 29 de octubre, sin embargo al verificar radicado de respuesta 20192100128961 se observa que cuenta con fecha es del 22 de octubre, con ello dándose respuesta en término por la dependencia responsable, esta inconsistencia en los datos reportados en el informe puede acarrear a la administración un desgaste con una posible investigación disciplinaria por incumplimiento frente a los términos de ley.

Igualmente, en el radicado 20197100124462 el informe de la página web de la Entidad, este radicado se contestó el 7 de noviembre no el 8 como se estipula como fecha del radicado en el informe, con lo cual se evidencia que la información publicada no guarda coherencia con lo reportado en Orfeo.

OBSERVACIÓN No 12 Demoras injustificadas en asignación del trámite al área responsable

Con relación 20197100116002 del 8 de octubre de 2019, se observa asignado en primer lugar a Subsecretaria de Gobernanza y finalmente se traslada el 10 de octubre a la Dirección de Fomento, situación esta que evidencia que no se cuenta con lineamientos claros y documentados frente a la asignación por temática, generando riesgos en la respuesta oportuna o reprocesos internos



3 RESUMEN DEL SEGUIMIENTO

Resultado de la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control interno, se encontraron 12 observaciones, susceptibles de mejora, las cuales se relacionan a continuación

2	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	No	OBSERVACION
2.1	MECANISMOS DE ATENCIÓN EN LA SCRD	1	Defensor del Ciudadano.
		2	Desactualización procedimiento publicado en Link de Transparencia
		3	Procedimiento protección de datos.
2.3	TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCRD	4	Falta de unidad de criterio para radicar por temática
		5	Errores en la clasificación de las tipologías
		6	Inadecuada clasificación de Quejas
		7	Inadecuada clasificación reclamos
2.4	SEGUIMIENTO A LAS PQRS DE LA SCRD	8	Inadecuada clasificación sugerencias.
		9	Diferencias en la información publicada y la que reposa en Orfeo
		10	Falta de claridad en el cómputo de términos legales
		11	Inconsistencias fuente de información
		12	Demoras injustificadas en asignación del trámite al área responsable

4 RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORAMIENTO

1. Expedir el correspondiente acto administrativo por el cual se actualiza la figura del Defensor del Ciudadano en la Entidad, atendiendo a lo establecido en el Artículo 13 del Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
2. Establecer e implementar controles para asegurar que las actualizaciones a los procedimientos del proceso de atención al ciudadano, se publiquen de forma oportuna en los diferentes medios de información, una vez se surtan las modificaciones.
3. Revisar y asegurar el cumplimiento a lo establecido en el Parágrafo del Artículo 18 del Decreto 847 de 2019, respecto a establecer un procedimiento para la protección de los datos personales de los denunciantes de actos de corrupción, atendiendo a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012
4. Que la Entidad, proceda a revisar la viabilidad de expedir un acto administrativo atendiendo a lo preceptuado en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, para reglamentar las PQRS en la secretaria; donde se contemplen controles encaminados a unificación de criterios para la



radicación y asignación de responsables por temáticas, términos internos para el trámite de PQRS, esto con el fin de optimizar la gestión.

5. Documentar e implementar controles para asegurar la adecuada clasificación de tipologías, con el fin de contar con información de calidad e integridad para la toma de decisiones y el reporte adecuado a los diferentes organismos.
6. Frente a las diferencias evidenciadas en los diferentes sistemas de información, se recomienda implementar controles tendientes a asegurar que la información producida, gestionada y difundida sea oportuna, objetiva, veraz, completa, en cumplimiento del principio de calidad de la información definida en la Ley 1712 de 2014.

En consecuencia, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 V.14, se recomienda al responsable del proceso junto con su equipo de trabajo, analizar las situaciones encontradas, las causas que las generaron e informar a esta oficina en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe, mediante el formato establecido para tal fin [FR-01-PR-MEJ-03 v12 Formulación de acciones para la mejora](#), las correcciones, acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas en el informe.¹

Los hallazgos relacionados en el presente informe, corresponden a la evaluación de una muestra aleatoria, por lo tanto, es responsabilidad de área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados. Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada

El procedimiento de la mejora puede ser ubicado en la intranet, en la siguiente ruta: https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/pr-mej-03_v14_procedimiento_para_la_mejora.pdf

¹ Ley 87 de 1993 Artículo 4° Elemento del sistema de control interno. Toda Entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar el control interno literal g. Aplicación de las recomendaciones de las evaluaciones de control interno.



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

18 de 22

5 FIRMAS

Original firmado

Original firmado

Milena Yorlany Meza Patacón
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Jacqueline Rivera Fonseca
Equipo Auditor
PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

19 de 22

6 ANEXOS

Anexo 1 Relación Solicitudes de Información

TEMATICA SOLICITUDES	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Programación navideña; Criterios para escoger los artistas de navidad y Conmemoración del bicentenario en festival navideño	DESPACHO	3.5%
Supervisión contractual; Colectivos de mujeres artistas a intervenir en muro de la ciudad; Procesos sancionatorios sobre BIC; Muro donde se desea plasmar un mural; Copia de resolución de ficha de valoración de un BIC; Concepto de conferencia cultural; Preservación de la mansión planas; Mapa de sectores de vivienda en serie; Aprovechamiento de espacio público; Información programa BEPS; Copia del acto del Consejo Distrital de Patrimonio Cultural ; Propietaria de un inmueble desea conocer el estado del bien; Reprogramar visita a un BIC y remitir copia de un expediente; Construcción del Centro Cultural la Felicidad; Información sobre el predio BIC; Transformaciones culturales, encuesta bienal de cultura; Formación arquitectónica de la localidad Rafael Uribe; Observaciones al PEMP de la mansión las planas; Copia de acto administrativo casa incendio carrera 7 ; Intervención puente peatonal con valores patrimoniales en el Rio Arzobispo; Estudios y diseños centro cultural "el retiro"; Copia de respuesta remitida por la policía frente a petición de Luis Enrique Antolínez Bustamante relacionada con radicados 20187100107462, 20183100083121 y 20183100083661 y SDQS 2450542018; Bien están categorizados como bienes de interés cultural Reserva Van Der Hammen	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	28%
Información distrito creativo Bronx y CEFES	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	1%
Contrato que rige entre la Biblioteca Virgilio Barco y APRACAR; Acta de la feria de libros callejeros	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2%
Procedimientos IVC personas jurídicas; Verificación de ESAL; Actualización del certificado de existencia y representación legal de la Liga de Gimnasia de Bogotá; Decisión del Club Deportivo CM Asteri; Actualización de datos de ESAL	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS	6%



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

20 de 22

TEMATICA SOLICITUDES	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Presupuesto de programas y proyectos para el 2019; Programación de presupuesto de la vigencia 2020; Verificación de Acuerdos Distritales; Temas de presupuesto de la SCR D y equipamientos culturales; Plan de Desarrollo 2016-2020 metas 341, 342 y 343; Indicadores a nivel distrital; Información proyectos de inversión asociadas a la cultura ciudadana; Temas de gobierno digital, Rendición de cuentas, Publicación e información en el link de transparencia	DIRECCIÓN DE PLANEACION	9%
Información sobre una persona que labora en el distrito; Certificación de información laboral; Manual de funciones y competencias laborales; Soportes de pago para devolución de recurso disponible; Certificación sobre el pago de aporte a pensión; Relación de viáticos y caja menor ; certificación laboral contrato; Información de un cargo en provisionalidad; Modificar el puntaje obtenido en las pruebas 823; Relación de todos los servidores públicos; Cantidad de empleados públicos, afrodescendientes; Prestación de servicios personales; Contratos de prestación de servicios y de carrera; Vinculación de una persona en la entidad; Certificación hip hop; Aclaración ejes temáticos; Información de cargos o vacantes en provisionalidad; Información de una ciudadana; Capacitaciones realizadas a funcionarios; Información laboral de Ana Cecilia Cely Espinal; Conocer el plan institucional de gestión ambiental PIGA	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA	23%
Presupuesto destinado a comunicaciones convenios; Información sobre una petición	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2%
Contratación realizada en la entidad; Información contractual años 2016 a 2019; Certificación contrato de prestación de servicios; Certificación de experiencia de contrato; Cumplimiento de Acuerdos Distritales; Temas de contratación de personal; información de contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión; Copia de acta de liquidación suscrita con consorcio; información de contratos; Expedición de certificados contractuales; Vinculación de una persona en la entidad; Listado de contratos suscritos por la secretaría de temas de reestructuración; Resultado de análisis documental efectuado en un proceso contractual; Certificación contractual; Investigación y datos de contra María Mercedes Faura Acevedo; Suscripción de contratos de obra ampliación del hospital centro oriente	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	19%



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado **1 de octubre a 30 de diciembre de 2019**

Página

21 de 22

TEMATICA SOLICITUDES	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Información de asuntos disciplinarios	OCID	1%
Contratos de adquisición; Identificación de población madres cabeza de familia; Distrito creativo Bronx , Evento de navidad; Conceptos emitidos por los jurados en beca; Convocatoria o concurso a aplicar; Base de datos del estado de grupos y agremiaciones relacionados con arte dramático; Copia de respuesta a derecho de petición; Certificación participación en el programa de apoyos concertados; Resultados de las elecciones de los consejos de cultura; Información población con discapacidad	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	11%

Anexo 2 Relación Peticiones Int. Gral. y Particular

TEMATICA PETICIONES EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
Construcciones sin permiso de patrimonio; Adecuación y pintar murales; Aporte económico al adulto mayor; Control urbano sobre un BIC; Proyecto de infraestructura; Afectaciones a los BIC; Grupo de artistas sea incluido en las actividades navideñas; Diálogos con la comunidad NNA ; Retirar los grafitis de la zona inseguridad e indigentes; Suspensión de construcción sobre un predio; Casa de conservación; Prohibir grafiti y sancionar; Beneficio BEPS para artistas; Implantación de expresiones artísticas; Razones de la geografía de los distritos creativos en el POT; Levantamiento de sellos; Declaración de un BIC; Suspende trámites relacionados con casa Ignara; Inconformidad con la negación al reconocimiento de BEPS; Desconocimiento al sector cultura festiva; Construcción de obra sin permiso; Vigilancia de obra cuenta con los permisos necesarios; Infracción urbanística en un establecimiento de comercio; Archivo definitivo de Investigación administrativa sancionatoria por BIC; Realizan una obra sin licencia de construcción; Abstenerse de tomar decisión sobre el cambio de categoría de un BIC; inclusión de artistas en feria navideña; Financiar artistas en las novenas navideñas; Suspensión de trámite de aprobación sobre predio de conservación casa de patrimonio cultural; análisis de estudio y proyectos de artistas; Parte del trámite de aprobación del proyecto BIC; Investigación sobre licencia de construcción sin permiso; Explicación de porque	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	45%



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE-

Periodo evaluado 1 de octubre a 30 de diciembre de 2019

Página

22 de 22

TEMATICA PETICIONES EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR	DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN
no aceptaron en BEPS; Imponer acciones sobre un BIC; Proyectos inmobiliarios para el BIC; Levantamiento de sellos preventivos en BIC; Permitir utilizar el espacio público para temas de ajedrez; Corredor artística carrera séptima		
Presentación de novela el precursor; Adecuación de un bus para biblioteca; Calidad de infraestructura de una biblioteca	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECA	3%
Plan de trabajo para acompañamiento institucional y desarrollo de la estrategia habitando cultura en comunidad territorio Usminia; Inconformidad con una beca; Dar cumplimiento al objetivo de la beca con sus respectivos cronogramas; Cumplir con los cronogramas y tiempos de una beca; Lista de ganadores de becas y estímulos; Subsanación de documentos para una fundación para apoyos concertados; Subsanación de documentos para una fundación para apoyos concertados; Revisión de proyecto para apoyos concertados; Se analice las decisiones tomadas respecto de una beca; Participación ciudadana y democracia cultural; Reunión extraordinaria por el tema de un consejero local; Inscritos para el consejo de cultura; Proyectos para fomentar la investigación	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	15%
Boletín de prensa de exposición de arte; Permiso de reproducción texto orquídeas	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2%
Marco normativo del sector cultura recreación y deporte; Convenios celebrados con entidades y localidades	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2%
Determinar funciones de una OPEC; Plantas temporales y cuantas se han provisto; Copia de posesión de unos funcionarios; Copia de creación de empleo temporales	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA	4%
Documental vecinos inesperados	DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1%
Actualización del certificado de existencia y representación legal de la liga de Gimnasia de Bogotá; Documentos para una fundación de football y básquetbol; Asesoría en temas de personas jurídicas	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS	3%