



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20227000011111**

Fecha: 27-01-2022

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
(Diciembre 2021)**

**Fecha de presentación – enero de 2021
Bogotá D.C.**





Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	4
2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	6
2.1 Canales de atención.....	7
2.2 Tipologías de las PQRSD.....	9
2.3 PQRSD por áreas	11
2.4 Peticiones reiterativas.....	14
2.5 Peticiones respondidas en los términos.....	14
3. Conclusiones.....	16





Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, a través de la Dirección de Gestión Corporativa, presenta un informe que corresponde a la gestión mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), recibidas y atendidas por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte a través de los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, en el período comprendido entre el 01 y el 31 de diciembre del año en curso, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía por parte de la Entidad.

Con el presente informe, se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, artículo 52 y el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 y Art. 76 de la Ley 1474/2011, Circular Externa 001 de 2011 y se pone a disposición y conocimiento de la ciudadanía la gestión de la Entidad, durante el mes de diciembre, en materia de cumplimiento de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS.

De otra parte, es importante informar que la entidad viene adelantando la implementación de los niveles de atención establecidos en el modelo servicio a la ciudadanía de la entidad, lo que corresponde a una acción de mejora para cumplir con los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas a las peticiones, los cuales se estructuran así:

Nivel 1 de atención: Es el primer contacto de la ciudadanía con la Entidad. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de los canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta al (la) ciudadano (a) a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la Secretaría.

El propósito principal de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención, para lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, eficientes y satisfactorios.





Nivel 2 de atención: La atención está basada en una competencia concreta de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se requiere una información, servicios y trámites específicos de esa competencia, sobre los cuáles la Secretaría ya se ha pronunciado. La petición puede generarse del nivel de atención 1, siguiendo los protocolos de atención.

Nivel 3 de atención: En este nivel se solucionan los temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el nivel 1 ni en el nivel 2 de atención. Este nivel es atendido por las dependencias misionales o de apoyo, donde se desarrollan los temas especializados, sobre los que no ha habido pronunciamiento formal de la Secretaría

1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Conforme a lo establecido en el artículo 05 del Decreto Legislativo 491 de 2020, los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

Tabla 1. Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan.	30 días hábiles para su contestación.
Solicitud de información Documentos (Copias)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	20 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad.	30 días hábiles para su contestación.
Consulta	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o	35 días hábiles para su contestación.





Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	
Petición entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la-SDCRD, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	30 días hábiles para su contestación
Queja	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	30 días hábiles para su contestación

Fuente: elaborada por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte con base en el Decreto Legislativo 491 de 2020

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en el País por causa del coronavirus COVID-19 y adoptó diferentes medidas con relación a esta declaratoria.

Posteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 dispuso lo siguiente frente al término para la contestación de peticiones y elevación de conceptos:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:





- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011”

2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

En el mes de diciembre de 2021 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó 249 requerimientos, de los cuales 159 se recibieron en el mes de diciembre, 44 de estos para dar respuesta en el mismo mes y 115 con términos que vencen en los meses de enero y febrero de 2022. Los 90 restantes, estaban pendientes de respuesta y se tramitaron en el periodo analizado dentro de los términos dispuestos. Con el fin de no perder la trazabilidad de seguimiento y control frente a los radicados pendientes de otros periodos, la entidad elaboró una matriz de seguimiento en la que se evidencie, de forma desagregada, el número y estado de las PQRS, lo cual permite visualizarlas de una manera mas eficiente, efectiva y eficaz.

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en diciembre	Requerimientos registradas en diciembre para responder en diciembre	Requerimientos recibidos en diciembre que se contestan en enero y febrero		Total
			enero	febrero	
Total	90	44	105	10	249





A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas y los canales de atención por medio de los cuáles ingresaron.

2.1 Canales de atención

Los canales de atención dispuestos por la secretaría para la recepción de PQRS son los siguientes:



Tel:
6013274850



Carrera 8 No 9-83



Correo:
Correspondencia.externa@scrd.gov.co
Redes Sociales:
<https://www.facebook.com/CulturaenBogota/>
<https://twitter.com/CulturaenBta>
[https://www.instagram.com/accounts/!](https://www.instagram.com/accounts/)

A continuación, se presenta el número de requerimientos allegados a la entidad en el mes de diciembre, por los diferentes canales de interacción:

Tabla 2. Aplicativos más utilizados

Aplicativo	Total
Correo Institucional (ORFEO)	78
Bogotá Te escucha	81
Total	159

Fuente. Secretaria de Cultura Recreación y Deporte

Peticiones trasladadas

Total:	32
---------------	-----------

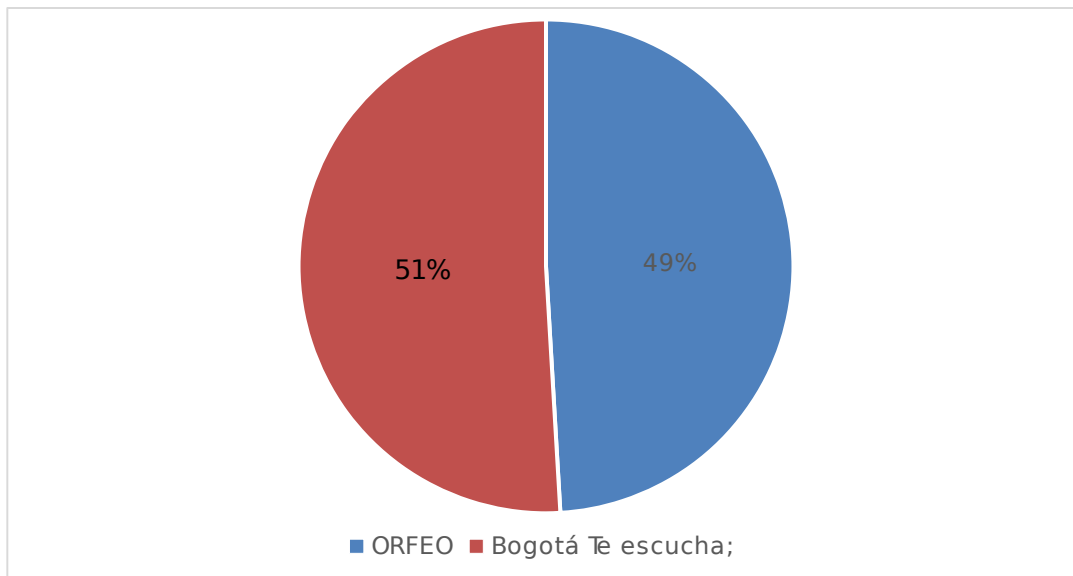
Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.



De las 159 peticiones recibidas, 78 ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y 81 directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De las 159 peticiones, 32 fueron trasladados a otras entidades, representando un 12.85% del total de los requerimientos que fueron recibidos en el periodo por la entidad.

De manera gráfica:

Gráfica 1. Porcentaje de participación por canal de recepción



Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Como se puede observar en la gráfica 1, se evidencia que el canal con mayor recepción de peticiones ciudadanas, corresponde al correo Institucional con un 50.20 %, seguido de PQRS – Bogotá Te Escucha, con un 49.80 %, evidenciándose frente al mes anterior (noviembre:48%) que se ha incrementado la recepción de peticiones por este canal.

2.2 Tipologías de las PQRS.





Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la Ley 1755 de 2015, allí se establecen distintas modalidades de peticiones y así mismo diferentes tipos de respuesta.

A continuación, se presenta la clasificación de las PQRS gestionadas, por tipología en el mes de diciembre.

Tabla 3. Requerimientos por tipología

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

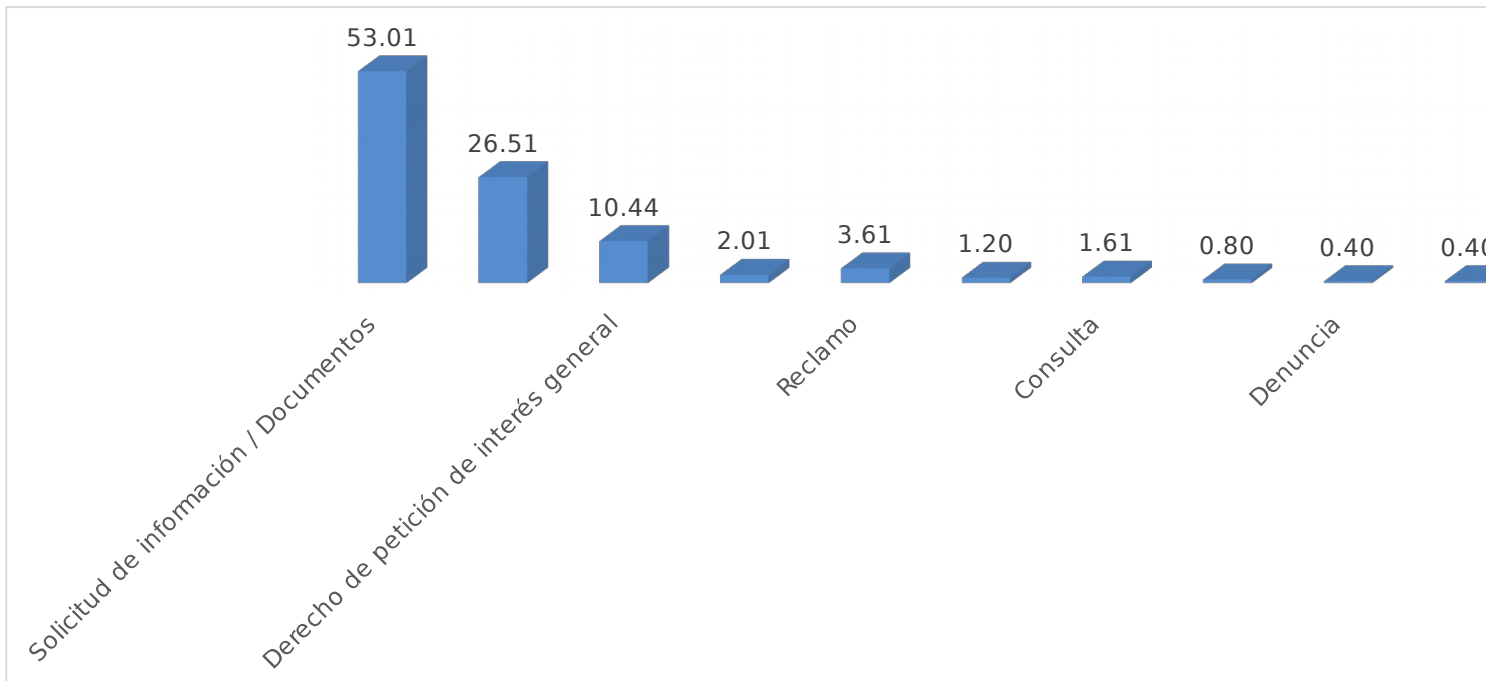
Requerimientos por tipología	
Solicitud de información / Documentos	132
Derecho de petición de interés particular	66
Derecho de petición de interés general	26
Otros	5
Reclamo	9
Queja	3
Consulta	4
Felicitación	2
Denuncia	1
Sugerencia	1
Total:	249

De acuerdo con la información suministrada por los canales de recepción se puede observar en la tabla, Solicitud de información / Documentos con 132 requerimientos, representa el 53.01 % del total de las solicitudes, seguido por el Derecho de Petición de interés particular con 66 que representan el 26.50% del total gestionado.

En la gráfica No. 2 se puede observar en términos porcentuales, las tipologías de los requerimientos ante la Entidad.

Gráfica 2. Porcentaje de tipologías





Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora, la entidad analizó las quejas y reclamos presentadas, las cuales se encuentran relacionadas a continuación:

RECLAMOS

- Fallas en la plataforma SICON.
- Deficiencias en la implementación de medidas de bioseguridad en los teatros.

QUEJAS

- Desconocimiento por parte de los contratistas sobre el manejo de trámites y requisitos, para la presentación a convocatorias que promueve la entidad.
- Deficiencia en la organización, logística y reglamento, de la competencia de bicross por parte de los Instructores – IDR.
- Deficiencias en la prestación del servicio, por parte de funcionario de los BEPS, ya que no utiliza lenguaje claro frente al grupo de valor que acude al servicio.





En este sentido, la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, establecerá mesas de trabajo con el fin de adelantar acciones correctivas.

2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

La cantidad de requerimientos asignados, por dependencia, se muestran a continuación:

Tabla 4. Peticiones por dependencia

Areas	Total x area
Dirección de Lectura y Bibliotecas	51
Dirección de Gestión Corporativa	42
Dirección de Fomento	39
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	27
Dirección de Asuntos Locales y Participación	25
Dirección de Economía, Estudios y Política	22
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	7
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	7
Dirección de Personas Jurídicas	6
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	6
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	3
Oficina Asesora Jurídica	3
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	2
Grupo Interno de trabajo de Contratación	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Total:	249

Fuente: elaborada por Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

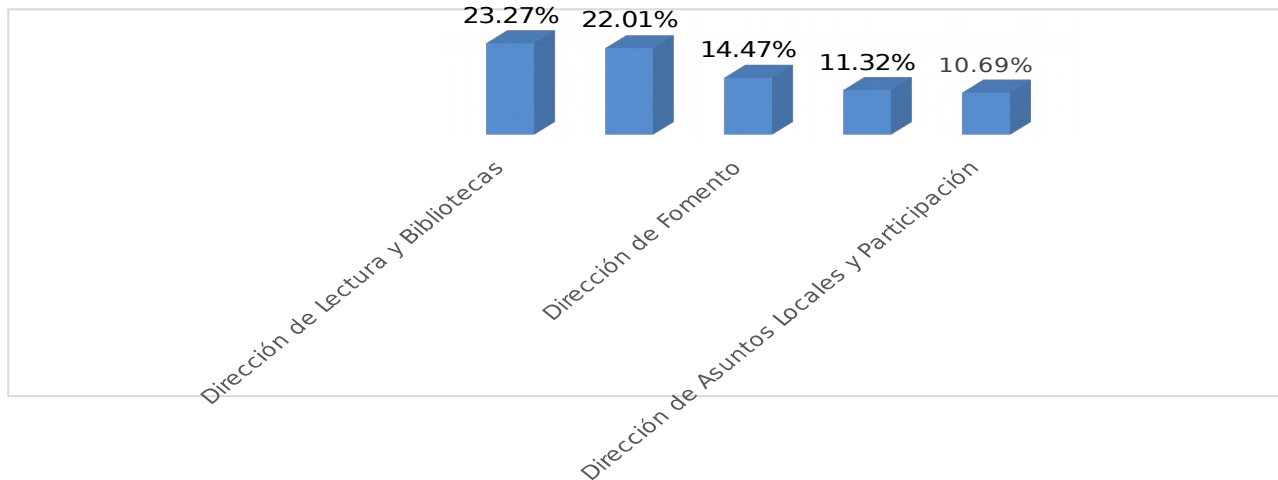
De acuerdo con la información suministrada por los canales de recepción, se puede observar en la tabla que el mayor número de peticiones registradas por los canales, se asignaron a la Dirección de Lectura y Bibliotecas un total de 51 requerimientos y a la Dirección de Gestión Corporativa 42.





A continuación, se presenta la gráfica en términos porcentuales, de las cinco (5) primeras áreas en las que se presenta mayor registro de peticiones respecto a las demás.

Gráfica 3. Porcentaje de requerimientos por área



Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Según la gráfica 3, el mayor número de requerimientos lo presentaron la Dirección de Lectura y Bibliotecas con un 23.27% y la Dirección de Gestión Corporativa con el 22.01%, del total de requerimientos asignados.

2.4 Peticiones reiterativas

La información registrada en la tipificación de los requerimientos reiterativos corresponde a un trabajo que realiza la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, quien identifica los requerimientos que tienen una mayor frecuencia respecto a los otros, ya que, en el asunto y contenido del requerimiento, se evidencian las PQRS que se repiten constantemente con algún tipo de trámite, permitiendo agrupar en un tema específico cada petición.

Para diciembre, se identificaron cinco (5) requerimientos reiterativos, respecto al total de los requerimientos recibidos por los canales de recepción, Correo Institucional (ORFEO) y Bogotá Te Escucha, que corresponden a:





- 1 Propuestas artísticas para la temporada navideña (literatura, música, y poemas)
- 2 Consultas relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Red de Bibliotecas durante las festividades.
- 3 PQRS relacionados con las entidades adscritas.
- 4 Propuestas y desarrollo para convocatoria de Bogotá Creativa
- 5 Solicitudes aclaratorias respecto a la categoría de bienes inmuebles.

2.5 Peticiones respondidas en los términos

Los requerimientos ciudadanos respondidos a tiempo constituyen un insumo importante en la toma de decisiones, ya que permiten mejorar la gestión y la oportunidad en los tiempos de respuesta, como en la calidad de la información que se le entrega al ciudadano.

A continuación, se presenta la gestión de los requerimientos en diciembre de 2021.

Tabla 5. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en diciembre	Requerimientos registradas en diciembre para responder en diciembre	Requerimientos recibidos en diciembre que se contestan en enero y febrero		Total
			enero	febrero	
A tiempo	90	44	105	10	249
Extemporáneo	0	0	0	0	0
No contestada	0	0	0	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0	0	0	0
Total	90	44	105	10	249

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

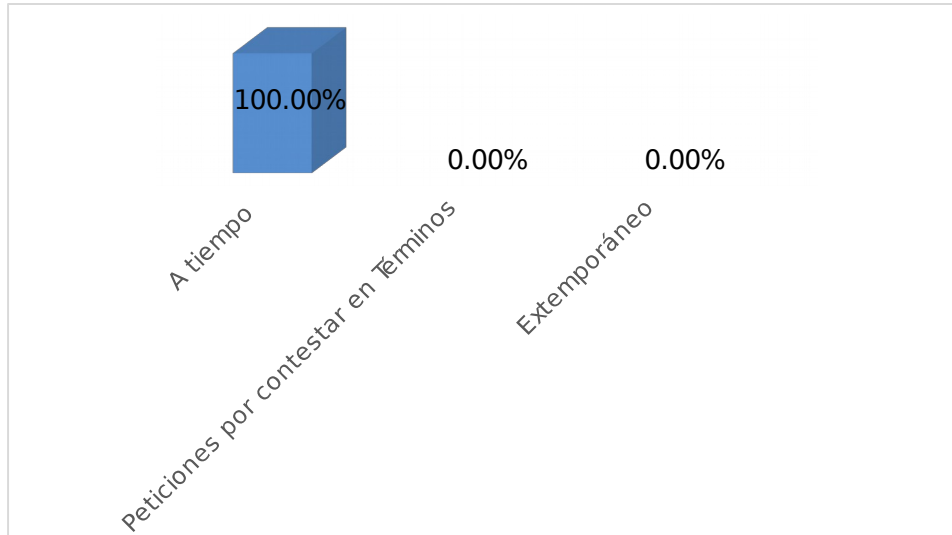
De acuerdo a la información registrada en la tabla, los requerimientos que se presentan en este informe corresponden a los gestionados desde el 1 de diciembre y hasta el 31 de diciembre, por lo que los meses de enero y febrero serán reportados en el correspondiente mes.

En la gráfica 4, se puede observar en términos porcentuales, los tiempos de respuesta de los requerimientos en diciembre de 2021, teniendo en cuenta los estados a tiempo, extemporáneo y por contestar en términos.





Gráfica 4. Porcentaje de peticiones respondidas



Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Para este caso, de la totalidad de los requerimientos recibidos en diciembre se atendieron en un 100% según lo establece la ley (Decreto Legislativo 491 de 2020).

3. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

La evaluación de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, para el mes de diciembre muestra los siguientes resultados:

El porcentaje de cumplimiento de la Secretaría Distrital en cuanto a la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (corte 30 de diciembre/2021) es del 100%.

3. SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA



En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece que “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública”, a continuación, se presenta lo correspondiente:

No. de solicitudes recibidas	Tiempo de respuesta	No. de solicitudes negadas
2	N/A	0

Al ingresar al siguiente link, se podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con tiempo de respuesta, gestionadas en el mes de noviembre. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento al numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

5. Conclusiones

- Se evidencia incremento en el uso del aplicativo Bogotá te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- La entidad presenta un 100% de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se observa, un importante volumen de peticiones que son trasladadas a otras entidades por no competencia, en su mayoría a nivel distrital.
- Se logra identificar que la mayoría de peticiones obedecen a un mismo petionario que consulta entre dos a tres veces al día, lo que genera un desgaste administrativo haciendo un uso inadecuado e irrazonable del derecho, contrario a su contenido esencial y a sus fines; invoca las normas de una forma excesiva y desproporcionada desvirtuando el objetivo jurídico que persigue (Corte Constitucional Sentencia T-103/19 Abuso del derecho).





6. Recomendaciones

- Generar alerta a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que a su vez se les dé atención en el menor tiempo posible, dentro de los términos establecidos en la Ley.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.

Cordialmente,

YANETH SUÁREZ ACERO

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana

Documento 20227000011111 firmado electrónicamente por:

Yaneth Suarez Acero, Directora de Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa,
Fecha firma: 27-01-2022 10:10:34

Revisó: Nicole Rodríguez Perdomo - Auxiliar de servicios generales - Dirección Gestión Corporativa



668002c6703a67eb901f8764cb1c8905ec1a0a3d2747d846512bf582ca59c9d5

