



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
(Febrero 2022)**

**Fecha de presentación – Marzo de 2022
Bogotá D.C.**



Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| 1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | 4 |
| 2. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias..... | 6 |
| 2.1 Canales de atención..... | 7 |
| 2.2 Tipologías de las PQRS..... | 9 |
| 2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría | 10 |
| 2.4 Peticiones reiterativas..... | 11 |
| 2.5 Peticiones respondidas en los términos..... | 11 |
| 3. Análisis de los criterios de calidad, oportunidad y manejo del sistema..... | 12 |
| 4. Solicitudes de acceso a información pública..... | 13 |
| 5. Conclusiones | 13 |
| 6. Recomendaciones | 14 |

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 28 de febrero 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 febrero, en materia de cumplimiento de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Este informe permite determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRS que interponen los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte sobre los servicios y trámites ofrecidos, con el fin de, formular recomendaciones para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

De otra parte, es importante informar que la entidad viene adelantando la implementación de los niveles de atención establecidos en el modelo de atención a la ciudadanía, lo que es una oportunidad de mejora para cumplir con los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas a las peticiones, el cual se estructura 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. |

| Requerimiento | Definición | Tiempo de Respuesta |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
| 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 dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. | 35 días hábiles para su contestación. |
| 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 Secretaria 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. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

En el mes de febrero de 2022 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó **121** requerimientos, de los cuales, **32** se recibieron en febrero para dar respuesta en el mismo mes y **89** venían de meses anteriores. Con el ánimo de permitir una trazabilidad adecuada y un seguimiento por parte de la ciudadanía, de manera transparente, la secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte deja el registro de las peticiones que ingresaron en el mes de febrero pero su término de respuesta máxima está contemplada para los meses de marzo y abril, en los cuales se medirá la oportunidad de atención.

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

| Estado | Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en febrero | Requerimientos registradas en febrero para responder en febrero | Requerimientos recibidos en febrero que se contestan en marzo y abril | | Total |
|--------------|--|---|---|-----------|------------|
| | | | marzo | abril | |
| Total | 89 | 32 | 208 | 28 | 357 |

El total de requerimientos recibos en el mes de febrero es de **268**.

2.1 Canales de atención

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



Tel: 6013274850
Línea 195



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/login/>

Los requerimientos registrados en el mes se discriminan por canal, a continuación:

Tabla 2. Canales más utilizados

| Aplicativo | Total |
|-------------------------------------|------------|
| Correo Institucional (ORFEO) | 197 |
| Bogotá Te escucha | 71 |
| Total | 268 |

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Peticiones trasladadas

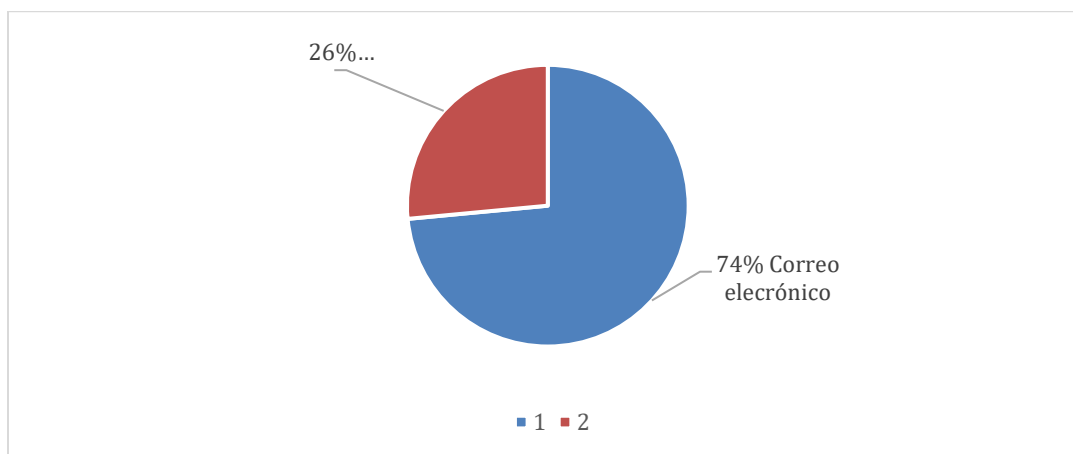
| | |
|---------------|-----------|
| Total: | 28 |
|---------------|-----------|

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

De las **268** peticiones recibidas, **197** ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO, **71** directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De esos 268 requerimientos, se gestionaron 32 en el mes de febrero, correspondiendo 28 a traslados por competencia.

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 26% de las peticiones ingresaron por el Sistema Bogotá Te escucha y el 74% por correo electrónico.

Por otro lado, cabe resaltar que para este periodo se inició el proceso de registro y atenciones telefónicas y presenciales presentando el siguiente resultado:

Tabla 3. Atenciones

| REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | |
|--|---------------|
| feb-22 | INTERACCIONES |
| PRESENCIAL | 31 |
| | 17 |
| TELEFÓNICO | 70 |
| | 59 |
| Total de interacciones | 177 |

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y

De esta manera, se aprecia el fortalecimiento en equipo de trabajo, por parte de la entidad, para poder resolver solicitudes en primer contacto y evitar desgastes administrativos y reprocesos por parte de nuestros grupos de valor.

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 evidencia la clasificación de las PQRS por tipología, recibidas en el mes de febrero.

Tabla 4. Requerimientos por tipología

| Requerimientos por tipología | |
|---|------------|
| Solicitud de información / Documentos | 187 |
| Derecho de petición de interés particular | 56 |
| Consulta | 10 |
| Derecho de petición de interés general | 6 |
| Reclamo | 5 |
| Queja | 3 |
| Sugerencia | 1 |
| Otro | 0 |
| Felicitación | 0 |
| Total: | 268 |

Fuente. 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 requerimientos por tipología corresponde a Solicitud de información/ Documentos con 187 requerimientos, que corresponde al **69.77 %** del total de las peticiones, seguido por el Derecho de petición de interés particular con 56 requerimientos, que representa el **20.89 %** del total de requerimientos recibidos.

2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en febrero, se asignaron a diez y seis (16) dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Peticiones recibidas por dependencia

| Áreas | Total x área |
|--|--------------|
| Subdirección de Gestión Cultural y Artística | 101 |
| Dirección de Gestión Corporativa | 51 |
| Dirección de Fomento | 29 |
| Dirección de Lectura y Bibliotecas | 27 |
| Dirección de Asuntos Locales y Participación | 21 |
| Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural | 16 |
| Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano | 5 |
| Dirección de Personas Jurídicas | 4 |
| Dirección de Economía, Estudios y Política | 3 |
| Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento | 3 |
| Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de la Información | 2 |
| Oficina de Control Interno | 2 |
| Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio | 1 |
| Grupo interno de Trabajo de Contratación | 1 |
| Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos | 1 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 |
| Total | 268 |

Fuente: elaborada por Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo con la información suministrada por los canales de atención, se puede observar en la tabla 5 que el mayor número de peticiones se asignaron a la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, con un total de 101 requerimientos (37.69%), seguida por la Dirección de Gestión Corporativa, con 51 requerimientos (19.03%).

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 de consulta o que se repiten constantemente, permitiendo agrupar en un tema específico cada petición.

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

1. Solicitudes de información relacionadas con requisitos para inscripción en cursos de formación en convenio con el SENA.
2. Peticiones referentes a la revisión de documentación para cursos de formación en convenio con el SENA.
3. Solicitudes de aclaración respecto a diligenciamiento de formato para inscripción a cursos de formación en convenio con el SENA.
4. Soporte en uso y diligenciamiento de plataforma de SICON para participación en el Programa Distrital de Estímulos - PDE .
5. Peticiones relacionadas con los institutos adscritos a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

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 febrero de 2022.

Tabla 6. Peticiones respondidas en términos

| Estado | Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en febrero | Requerimientos registradas en febrero para responder en febrero |
|---------------|--|---|
| A tiempo | 87 | 27 |
| Extemporáneo | 2 | 5 |
| No contestada | 0 | 0 |
| Total | 89 | 32 |

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Como se puede observar en la tabla, el índice de oportunidad frente a las solicitudes de los ciudadanos corresponde a un 94.71%.

Respecto de las peticiones respondidas de manera extemporánea, la entidad tomó las medidas correctivas del caso.

Al ingresar al siguiente link, podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con tiempo de respuesta, gestionadas en el mes de febrero. Lo anterior, atendiendo lo dispuesto en el 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>

3. Análisis de los criterios de calidad, oportunidad y manejo del sistema

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

| FEBRERO | | | | | | |
|--|---|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| No. Radicado | DEPENDENCIA | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 525682022 - 20227100029762 Respuesta: 20222200022831 | Dirección de Fomento | NO | SI | SI | SI | NO |
| 553532022 - 20227100029312 Respuesta: 20219000138501 | Dirección de Lectura y Bibliotecas | NO | SI | SI | SI | NO |
| 546272022 - 20227100027322 Respuesta: 20227100020621 | Subdirección de Gestión Cultural y Artística | SI | SI | SI | SI | SI |
| 599842022 - 20227100029402 Respuesta: 20221610024221 | Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información | SI | SI | SI | SI | NO |
| 265982022 - 20227100032432 Respuesta: 20221200023111 | Oficina Asesora de comunicaciones | NO | SI | SI | SI | SI |

Respecto de los aspectos que no se cumplieron, se remitieron memorandos dirigidos a las dependencias correspondientes, con las observaciones encontradas, para que se tomen las medidas que permitan dar cumplimiento a los criterios mencionados.

4. Solicitudes de acceso a información pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece “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:

| N° de solicitudes recibidas | N° de solicitudes respondidas | N° solicitudes trasladadas a otra institución | Tiempos de respuesta promedio | N° de solicitudes negadas |
|-----------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

5. Conclusiones

- En el mes de febrero se evidencia un mayor uso del correo electrónico al presentar el 74% de las peticiones radicadas por este canal debido principalmente a la unificación de los correos electrónicos utilizados al interior de la entidad, dejando solamente el correo correspondencia.externa@scrd.gov.co como único canal institucional.
- El fortalecimiento de las atenciones en canal presencial y telefónico permite una solución inmediata a las solicitudes ciudadanas.
- Las solicitudes de información/documentos, son los requerimientos que más se gestionan en la entidad con un 69.77%% del total recibidos.

6. Recomendaciones

- Generar capacitaciones para fortalecer los criterios de respuesta cumpliendo las condiciones de calidad.
- Construir instrumentos que permitan identificar competencias institucionales para mejorar el servicio a la ciudadanía y socializar al interior del equipo de relación con la ciudadanía.
- Seguir avanzado en el fortalecimiento de los canales de atención de la entidad.

Cordialmente,

YAMILE BORJA MARTINEZ

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Diana Magali Rojas Urrea – Contratista - Dirección de Gestión Corporativa

Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado - Dirección de Gestión Corporativa