



## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
2.1	Análisis de Solicitudes de Información y Derechos de Petición del primer semestre 2020- segundo semestre 2019.....	3
2.2	DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS EN LA SCRD.....	6
2.3	TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCRD.....	15
2.4	INCONSISTENCIAS DE LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN.....	15
<b>3</b>	<b>RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORAMIENTO</b> .....	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>FIRMAS</b> .....	<b>18</b>



## 1 DESCRIPCIÓN GENERAL

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”, La Oficina de Control Interno elabora el informe de seguimiento al recibo, trámite y resolución de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte dentro del primer semestre de 2020, para verificar su conformidad a las normas legales vigentes.

### 1.1 OBJETIVO ESPECIFICO

Verificar que, desde el Proceso de Atención al Ciudadano, la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos realizaron durante el primer semestre de 2020, a través de los canales oficiales dispuestos por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se ajusta a las normas legales vigentes.

### 1.2 ALCANCE

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción -PQRS, radicadas a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, por los diferentes canales oficiales dispuestos, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020.

### 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

Para la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), recibidas durante el período de evaluación se tomó los informes mensuales publicados por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Cultura recreación y Deporte, en la página web link transparencia de la Entidad, el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), 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 73 radicados.

## 2 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

### 2.1 Análisis de Solicitudes de Información y Derechos de Petición del primer semestre 2020- segundo semestre 2019



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

Periodo evaluado 1 de enero a 30 de junio de 2020

Página

4 de 21

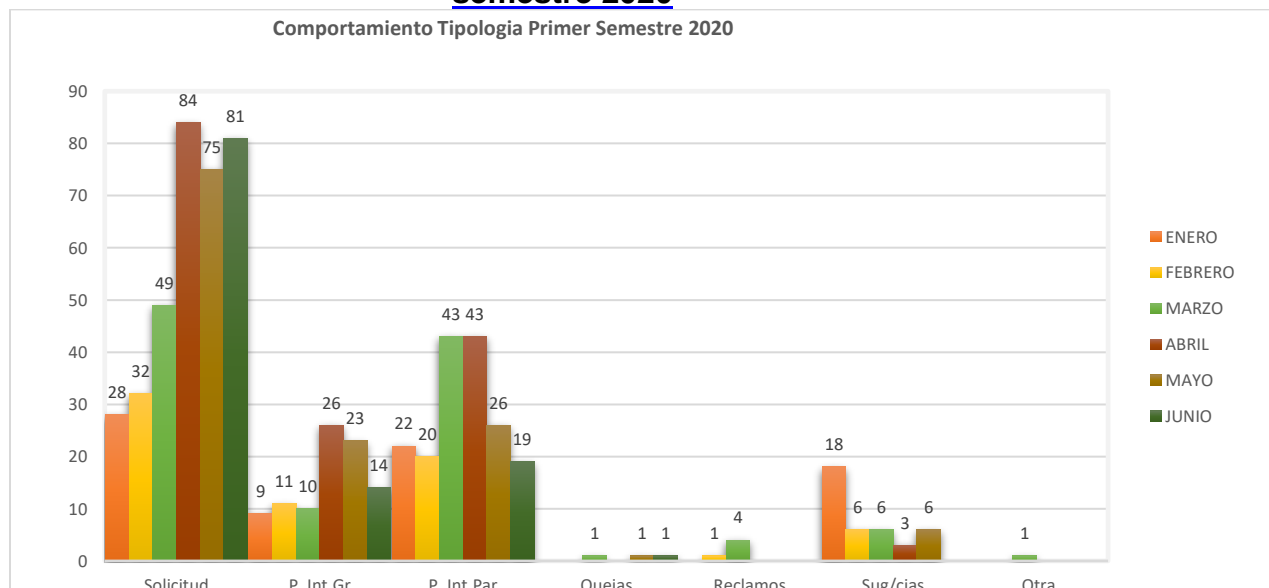
Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, se evidencia la recepción a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, de un total de 663 radicados, clasificados por meses y tipologías, así:

**Tabla 1. Relación requerimientos recibidos entre el 1º de enero al 30 de junio de 2020**

PERÍODO	SOLCITU D	P. INT.G R	P. INT.PA R	QUEJA S	RECLAMO S	SUG/CIA S	OTR A	FELICT/NE S	TOTAL	% PARTICIPACIÓ N
ENERO	28	9	22			18			77	12%
FEBRERO	32	11	20		1	6			70	11%
MARZO	49	10	43	1	4	6	1		114	17%
ABRIL	84	26	43			3			156	24%
MAYO	75	23	26	1		6			131	20%
JUNIO	81	14	19	1					115	17%
TOTAL	349	93	173	3	5	39	1		663	100%
% de participaci ón	52,6%	14,0%	26,1%	0,5%	0,8%	5,9%	0,2%	0,0%	100,0 %	

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

**Grafica No-1 Relación de tipologías por meses-1er semestre 2020**





Teniendo en cuenta la tabla No.1 y gráfica No.1, donde se presenta el comportamiento de las PQRS durante el primer semestre de 2020, resulta de interés en este informe comparar ese total de radicados frente al periodo inmediatamente anterior, segundo semestre de 2019 con 399 radicados, para determinar por tipologías el comportamiento de las mismas, respecto de los periodos objeto de estudio, con ello encontrando, que:

**Tabla 2. Total, de PQRS, radicadas por tipologías y meses, entre los periodos 1er semestre 2020-2do semestre 2019**

PERÍODO 1er sem/2020	Solicitud	P. Int.Gr	P. Int.Par	Quejas	Reclamos	Sug/cia s	OTR A	Felicita/ne s	Tota	% PA% de Participac
TOTAL	349	93	173	3	5	39	1		663	100%
% de participació n	52.6%	14.0 %	26.1%	0.5%	0.8%	5.9%	0.2%	0.0%	100.0 %	
PERÍODO 2do sem/2019	Solicitud	P. Int.Gr	P. Int.Par	Quejas	Reclamos	Sug/cia s		Felicita/ne s	Total	% de Participac
TOTAL	169	147	58	5	10	6	0	4	399	100%
% de participació n	42.4%	37%	15%	1%	3%	2%	0.0%	1.0%	100.0 %	

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

**Las solicitudes** es la tipología de común utilización por los ciudadanos en la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte, las cuales tuvieron un incremento importante en el primer semestre de 2020 frente al segundo semestre de 2019, pasando de un 42.4 % a un del 52.6%.

Resaltando que para el primer semestre de 2020 la segunda tipología más utilizada fue las **peticiones en interés particular** con un 26.1% diferente al segundo semestre de 2019 que la segunda tipología con más radicados con un 37% fueron las **peticiones en interés general**.

En los dos semestres las tipologías menos utilizadas fueron las felicitaciones con un 0% y 1.0%, para el 2020 y 2019, respectivamente.

Por último, los reclamos disminuyeron en el 2020 frente al 2019 pasando de 10 a 5 radicados; e igualmente, las quejas bajaron de 5 a 3.



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

La Oficina de Control Interno, para la revisión del trámite dado a las PQRS recibidas por la Entidad en el periodo del presente informe, del total de 663 radicados, 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 saca un muestreo “indiscriminado”, para evitar cualquier desvío; se tomó del semestre un 11% de los radicados, en los cuales se incluyó las tipologías clasificadas por la Entidad, arrojando un total de 73 PQRS a revisar, número de la muestra que habitualmente ha venido trabajando la oficina por ser esta representativa:

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

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 fueron los más utilizados por los ciudadanos para radicar sus peticiones del 1 de enero al 30 de junio de 2020, encontrando respecto de la muestra, que:

**Tabla 3. Canales Oficiales de Atención utilizados por los ciudadanos para radicar sus PQRS en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte**

CANAL OFICIAL	TOTAL PQRS RADICADAS	% Utilización
EMAIL	37	50,68
ESCRITO	13	17,81
PRESENCIAL	4	5,48
SDQS	18	24,66
TELEFONICO	1	1,37
<b>TOTAL, PQRS</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

*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 primer semestre de 2020 los más utilizados en su orden fueron: Email con un 50.68% (37 radicados), seguido de SDQS 24.66% (18 radicados) y el Escrito con un 17.81% (13 radicados) y los menos utilizados fueron los Presencial 5.48% (4 radicados) y el Telefónico con un 1.37% (1 radicado).

### Relación de las PQRS objeto de la muestra

Establecidos los canales más utilizados dentro del periodo de evaluación, se relaciona la muestra tomada, de acuerdo a su tipología, temática y dependencia de la Entidad que le correspondió el trámite de los radicados que revisamos, así:



**Tabla 4. Radicados ORFEO-SDQS-Temáticas y Dependencias encargadas del trámite de las PQRS-Objeto de Muestra**

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
1	202071000 36152 - 964482020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Ayuda económica para mariachis	DESPACHO
2	202071000 19602	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Temporada antitaurina y fiesta no brava	DESPACHO
3	202071000 45842 - 132196202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Ayuda a artistas	DESPACHO
4	202071000 45852 - 132297202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Propuesta para presentar las ADN en Bogotá	DESPACHO
			<b>Cuenta DESPACHO</b>	4
5	36922020 - 202071000 05722	SUGERENCIA	Política pública de juventud	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
6	202071000 03492	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Construcción sin licencia en un predio	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
7	202071000 20522 - 400302020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Obra sin licencia de construcción BIC	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
8	614542020 - 202071000 34622	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Alivios económicos para los artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
9	956952020 - 202071000 36432	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Ayudas económicas para los artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
10	202071000 37512 - 100399202 0	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Asuntos de arte y fomentos	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

8 de 21

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
11	822382020 - 822382020 - 202071000 37962	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Solicitud de información estímulos y festivales	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
12	202071000 37782 - 100431202 0 - 995962020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Apoyos a los artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
13	202071000 37682 - 100524202 0	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Ayudas económicas de ACINPRO	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
14	202071000 05902	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Inconvenientes artistas espacio publico	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
15	202071000 03882	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud de levantamiento de sellos	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
16	202071000 06272 - 78292020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Temas de transmicable Ciudad Bolívar	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
17	202071000 06922	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Aumentar salarios para trabajadores de bibliotecas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
18	202071000 20022 - 383202020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cargar documentos para BEPS	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
19	202071000 20102 - 383172020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Actor que busca beneficio como artista	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
20	202071000 37382 - 996252020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Propuesta para grafiti y artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
21	202071000 25352	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	festivales y teatros, bibliotecas, feria del libro	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO





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 enero a 30 de junio de 2020

Página

9 de 21

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
22	202071000 26082	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Ejecución que desde la scrd se hizo de recursos iniciales asignados al proyecto, zona arqueológica	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
23	202071000 30772	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Programas implementados a artistas migrantes venezolanos	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
24	202071000 30782 - 710162020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Aclarar solicitud de un predio	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
25	202071000 45832 132180202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Ayuda a artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
26	133672202 0- 202071000 46862	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Mercados para artistas de la séptima	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
27	202071000 46882 - 134972202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Apoyo para artista plásticos	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
28	202071000 46802 134969202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Beneficio económico de artistas	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
29	202071000 46792	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	información sobre LEP	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
30	202071000 46822 - 134913202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Beneficio periódico como gestor cultural	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
31	202071000 46962	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Sostenimiento casa de la cultura libro vida	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
32	358192020 - 202071000 19802	SUGERENCIA	Grafiti cerca de la Plaza Chorro de Quevedo	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO
			<b>Cuenta DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO</b>	28
33	202071000 27172 - 529342020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Encuesta bienal de cultura	DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

10 de 21

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
34	202071000 31022	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Temas de encuestas de Transmilenio	DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA
			<b>Cuenta DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA</b>	2
35	363582020 - 202071000 20192	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Ampliación de curso de señas en la biblioteca el Tintal	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS
36	202071000 23102 - 444152020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Normas, leyes y decretos aplicables a la conservación de archivos generados por biblored	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS
37	414532020 - 202071000 23492	QUEJA	Supuesto lesbianismo en la biblioteca	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS
38	202071000 46142	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Temas de filbo y otros	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS
			<b>Cuenta DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS</b>	4
39	432622020 - 202071000 23502	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Beneficios y no registros de ESAL	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS
40	202071000 27062 - 529262020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Escuela deportiva cuenta con supervisión y funcionamiento	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS
			<b>Cuenta DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS</b>	2
41	53492020 - 202071000 05672	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Construcción de una biblioteca	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
42	202071000 06262	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Devolución de dinero estampillas procultura	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
43	98742020 - 202071000 06902 - 98682020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Implementación del programa integral de datos personales	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
44	202071000 26072	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Porcentaje de mujeres en cargos directivos	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
45	202071000 27122	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información de bancos de hojas de vida	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

11 de 21

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
46	202071000 31002 - 202071000 30952	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Modalidad de teletrabajo a servidores y contratistas	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
47	202071000 47002	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información sobre servicios públicos gastados por la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
48	202071000 47182	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información para auditoria	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
49	21752020 - 202071000 02092	SUGERENCIA	Envío de hoja de vida para trabajar con la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
50	202071000 04932	SUGERENCIA	Presenta hoja de vida para tener en cuenta en la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
51	202071000 20202	SUGERENCIA	Hoja de vida para trabajar con la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
52	202071000 20722	SUGERENCIA	Hoja de vida para trabajar con la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
53	202071000 23092	SUGERENCIA	Hoja de vida para trabajar en la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
54	202071000 37272	SUGERENCIA	Hoja de vida para trabajar en la scrd	DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA
			<b>Cuenta DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA</b>	14
55	202071000 36322 - 965132020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Ayudas económicas para árbitros	IDRD
			<b>Cuenta IDRD</b>	1
56	135830202 0 - 202071000 47382	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Copia de videos de presentaciones rock al parque 2001	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
			<b>Cuenta OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	1
57	202071000 25822	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Contratos celebrados en la entidad	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
58	202071000 30712	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Temas de pandemia y contratación	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
59	676842020 - 202071000 30792	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Copia de contratos de prestación de servicio a su nombre	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
60	695362020 -	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Contratos de compra o adquisiciones covid 19	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

12 de 21

No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
	202071000 31092			
61	202071000 46252 - 132252202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Certificación de contratos de prestación de servicios	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
62	202071000 46512	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Contratación de personal para temas de pandemia	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
63	202071000 46972 - 134938202 0 - 134895202 0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Contratistas de prestación de servicios vinculados a la scrd	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
			<b>Cuenta OFICINA ASESORA DE JURÍDICA</b>	7
64	202071000 36542 - 983072020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Preocupaciones para los gestores culturales y convocatorias	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
65	202071000 37142 - 996082020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Revisión de becas y programas de estímulos	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
66	202071000 20752	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Ocupación de espacio público para practica artística	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
67	985472020 - 202071000 37332	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Revisión de jurado en convocatorias	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
68	202071000 26672 - 516262020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Beca volvamos al parque	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
69	506042020 - 202071000 27582	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Certificación festival hip hop hurra 2000	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
70	706402020 - 202071000 34632	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Plataforma sistema de convocatorias	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
71	202071000 30992 - 724382020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Certificaciones como jurado en años anteriores	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

13 de 21

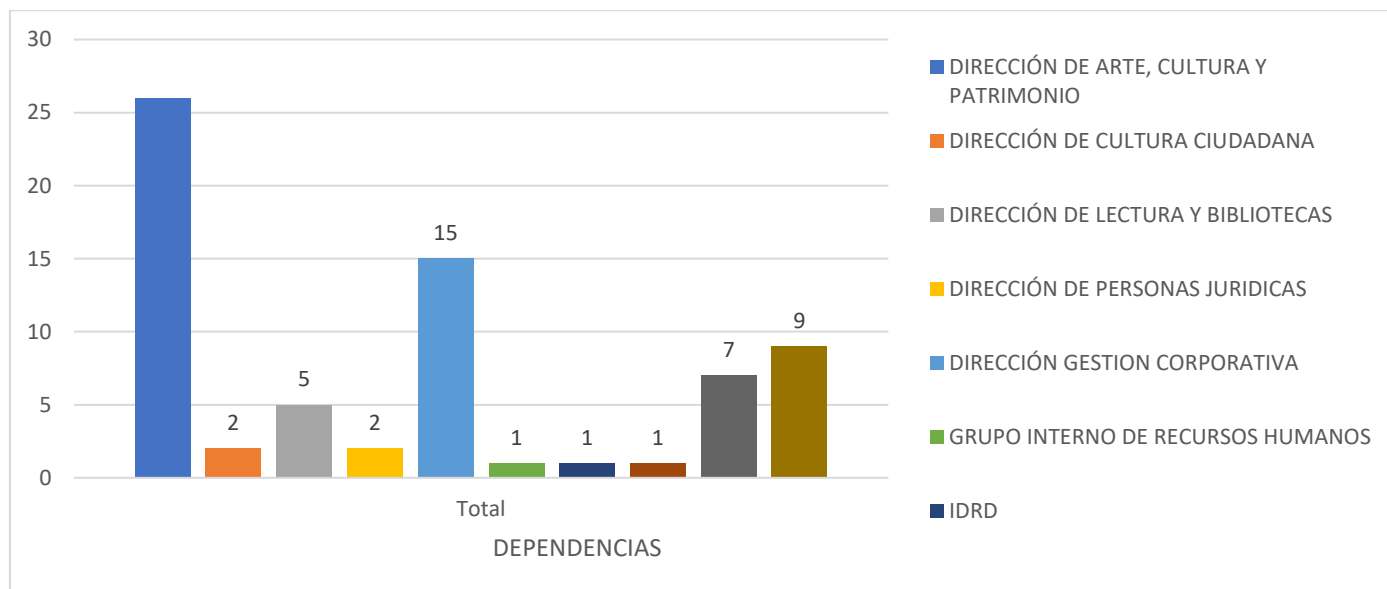
No.	RADICADO	TIPOLOGIA	TEMA ESPECÍFICO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD
72	202071000 30922 - 724412020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Información sobre convocatoria de formato y de IDARTES	SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA
			<b>Cuenta SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA</b>	9
73	202071000 04712 - 88522020	SUGERENCIA	Realizar recorrido guiado al observatorio astronómico nacional	TRASLADO COMPETENCIA
			<b>Cuenta TRASLADO COMPETENCIA</b>	1
			<b>Cuenta general</b>	73

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>

### Grafica No.2

#### Participación por dependencias en el trámite de las PQRS objeto de muestra 2020

En esta gráfica se presenta, para entender la participación de las áreas en el trámite de las PQRS respecto de la muestra, en la que fue representativa la Dirección de Arte Cultura y Patrimonio con 28 radicados, atendiendo a que la temática de las solicitudes, correspondía a ayudas a los artistas.



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>

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**Tabla 5. Radicados ORFEO-SDQS**

De la muestra de radicados revisados (tabla No.4), tomamos el total de PQRS que refieren radicado SDQS, teniendo como fuente los informes mensuales de la Entidad, publicados en la página web, encontrando lo siguiente:

Cuenta de TIPOLOGIA	Total	% Participación	Con radicado SDQS
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD			
DESPACHO	4	5,48	3
DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	28	38,35	18
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	2,74	2
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	4	5,47	3
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURIDICAS	2	2,74	2
DIRECCIÓN GESTION CORPORATIVA	15	20,55	5
IDRD	1	1,37	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1,37	1
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7	9,59	4
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	9	12,33	8
<b>Total General</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>	<b>48</b>

*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>*

### **OBSERVACIÓN No. 1 Posible riesgo incumplimiento normativo**

En revisión a las diferentes fuentes de información de registro de las PQRS radicadas en la SCR D: Reporte de Gestión de Peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte del 01 de enero al 30 de junio de 2020 de la Secretaría General-Alcaldía Mayor de Bogotá; Histórico del Sistema de Gestión Documental-ORFEO, Informes mensuales de PQRS de la Dirección de Gestión Corporativa-Atención al Ciudadano; y el SDQS, se observa según la tabla No.5 que del 100% de la muestra, el 34% de ellas no cuenta con registro SDQS, fuentes que no permiten tener la certeza del cumplimiento a lo establecido en la Actividad No.7 del Procedimiento ATENCION Y ORIENTACION AL CIUDADANO, PQRS Y PROPOSICIONES : PR-ATE-01, respecto a : "(..)que atendido el radicado oportunamente se debe realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS." E igualmente, no se puede verificar el cumplimiento a lo preceptuado en el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

15 de 21

de Quejas y Soluciones-SDQS, con lo cual se puede incurrir en el riesgo de incumplimiento de estos preceptos.

### OBSERVACIÓN No. 2 Debilidades en el diseño de control del procedimiento

Revisado el procedimiento ATENCION Y ORIENTACION AL CIUDADANO, PQRS Y PROPOSICIONES: PR-ATE-01, no se indica a quien esta asignada la responsabilidad y autoridad en la ejecución de radicar en el SDQS la solicitud inicial recibida por los diferentes canales oficiales de la Entidad, lo cual dificulta tener controlada la acción detectando la dificultad de operación y establecer posibles soluciones en forma proactiva que se requieran para la operación y gestión de las PQRS de la Entidad

### 2.3 TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCRD

Revisados los canales, radicaciones y determinadas las PQRS por dependencias, al revisar las temáticas de las diferentes tipologías desarrolladas en la SCRD, frente a su concepto legal, se encontró respecto de la muestra que:

### OBSERVACIÓN No. 3 Inadecuada clasificación de las sugerencias

De los radicados de PQRS relacionados en la tabla No.4, cuya fuente de información son los informes mensuales publicados en la página web de la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte, elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa-Atención al Ciudadano, clasificados con la tipología *Sugerencia*, se encontró que en los Números: 20207100002092 del 9 de enero de 2020; 207100020202 del 27 de febrero de 2020, 20207100020722 del 28 de febrero de 2020, 20207100023092 del 5 de marzo de 2020 y 20207100037272, su asunto corresponde a hojas de vida, y no a *Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional*, por estos errores en la clasificación de las tipologías, se corre el riesgo que la información producida, gestionada y difundida no cumpla con los atributos de la información que sea objetiva, veraz y completa, inobservando se con ello lo definido en la Ley 1712 de 2014.

### 2.4 INCONSISTENCIAS DE LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN

En seguimiento a la trazabilidad de los radicados de entrada y el de salida, de la muestra se pudo determinar:

### OBSERVACIÓN No. 4 Inconsistencias fuentes de información

Respecto del radicado 20207100003882 del 15 de enero del 2020, cuya temática se relaciona con *Solicitud de levantamiento de sellos*, el cual fue asignado para trámite a la DACP, se publica en la página web informe mensual de la Entidad, que se dio respuesta con el radicado 20203100004451, el cual, al revisar en Orfeo, no da respuesta al mismo, pues este hace referencia es al radicado terminado en 3832, que se relaciona con un anónimo por denuncia de ejecución de obras en inmuebles declarados bienes de interés cultural,



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

16 de 21

De los ORFEOS relacionados en la Tabla No.4 se observó respecto de los radicados: 1) Radicado de entrada 20207100019602 que se tramitó con el No. 20201100022441 no obstante relacionarse en la página web que este radicado de respuesta se tramito el 18 de marzo, al revisar en ORFEO el radicado es del 17; igualmente, sucede con el radicado 20207300002081 que es respuesta de la sugerencia 20207100002092, la cual se publica que se dio respuesta el 15 de enero de 2020, pero al revisar el ORFEO, el radicado tiene fecha del 10 de enero de 2020; en el radicado 20207100003492, con respuesta 20203100005771 se publica que es del 27 de enero, pero al revisas en Orfeo es del 23 de enero de 2020; situación que coincide con el radicado de entrada 20207100019802, que se tramito con el No.20203100019441, que se publica con fecha de trámite 11 de marzo, pero el radicado Orfeo es del 09-03-2020 ; se resalta igualmente, el radicado 20203100018971 que se publica se dio respuesta el 9-03-2020, pero al revisar el Orfeo se dio respuesta al radicado 20207100020522 fue el 6-03-2020, lo cual no da certeza del trámite dado a las solicitudes, por las diferencias en las fuentes de información.

### 3 RESUMEN DEL SEGUIMIENTO

Resultado de la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control interno, se encontraron 3 observaciones, susceptibles de mejora, las cuales se relacionan a continuación

3.1	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	No	OBSERVACION
2.2.	DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS EN LA SCR D	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible riesgo incumplimiento normativo</li> </ul>
		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debilidades en el diseño de control del procedimiento</li> </ul>
2.3	TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SCR D	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada clasificación de las sugerencias.</li> </ul>
2.4	INCONSISTENCIAS DE LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de relación radicado de entrada y el de salida</li> </ul>

### 4 RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORAMIENTO

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

Periodo evaluado 1 de enero a 30 de junio de 2020

Página

17 de 21

1. Revisar y asegurar el cumplimiento a lo establecido en la Actividad 7 del procedimiento ATENCION Y ORIENTACION AL CIUDADANO, PQRS Y PROPOSICIONES: PR-ATE-01 así como del Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS DIRECESTABLECER CONTROLES PARA QUE EN LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN SE VERIFIQUE EL CUMPLIMIENTO DEL PRECEPTO.QUE DETERMINEN EN LAS FUENTES DE IINFORMACIÓN EL CUMPLIMIENTO CIONAR HACIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN
2. En atención a que los procedimientos es un elemento de control que debe permitir identificar las actividades y áreas que participan en su ejecución, es necesario que en su definición quede claro los responsables de las actividades, para que estos se cumplan; de ahí, la necesidad de determinar quien debe radicar en el SDQS, las PQRS que entran por los diferentes canales oficiales.
3. Se reitera la recomendación de documentar e implementar controles para asegurar la adecuada clasificación de tipologías, especialmente las sugerencias con el fin de contar con información de calidad e integridad para la toma de decisiones y el reporte adecuado a los diferentes organismos.
4. 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 consonancia al procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03 V.14, y como corresponde al responsable del proceso junto con su equipo de trabajo, se recomienda entrar analizar las situaciones enunciadas con el fin de establecer 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.<sup>1</sup>

Nos permitimos recordarles que 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](https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/pr-mej-03_v14_procedimiento_para_la_mejora.pdf)



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 enero a 30 de junio de 2020

Página

18 de 21

## 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 enero a 30 de junio de 2020

Página

19 de 21



**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 enero a 30 de junio de 2020

**Página**

20 de 21