



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20217000145801**

Fecha: 24-12-2021

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

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





## Tabla de Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....</b>	<b>6</b>
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
<b>3. Conclusiones.....</b>	<b>16</b>





## 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 30 de noviembre 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 octubre, en materia de cumplimiento de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Este informe permitirá 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 de los servicios y trámites ofrecidos y, en el evento de ser necesario, 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 comenzó a implementar niveles de atención, con el fin de mejorar en oportunidad y calidad de respuestas a las peticiones, de la siguiente manera:

**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
<b>Petición</b>	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.
<b>Solicitud de información Documentos (Copias)</b>	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.
<b>Denuncia</b>	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento	30 días hábiles para su contestación.





Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad.	
<b>Consulta</b>	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.
<b>Petición entre autoridades</b>	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.
<b>Reclamo</b>	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
<b>Queja</b>	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. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

En el mes de noviembre del año en curso la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte recibió 149 requerimientos.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, 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](mailto:Correspondencia.externa@scrd.gov.co)

Redes Sociales:

<https://www.facebook.com/CulturaenBogota/>

<https://twitter.com/CulturaenBta>

<https://www.instagram.com/accounts/>

A continuación, se presentan el número de requerimientos allegados a la entidad por los diferentes canales de interacción:

*Tabla 2. Aplicativos más utilizados*

Aplicativo	Total
Correo Institucional (ORFEO)	78
Bogotá Te escucha	71
<b>Total</b>	<b>149</b>

Fuente. Secretaria de Cultura Recreación y Deporte

### *Peticiones trasladadas*

<b>Total:</b>	<b>21</b>
---------------	-----------

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

De las 149 peticiones recibidas, 78 ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y 71 directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -

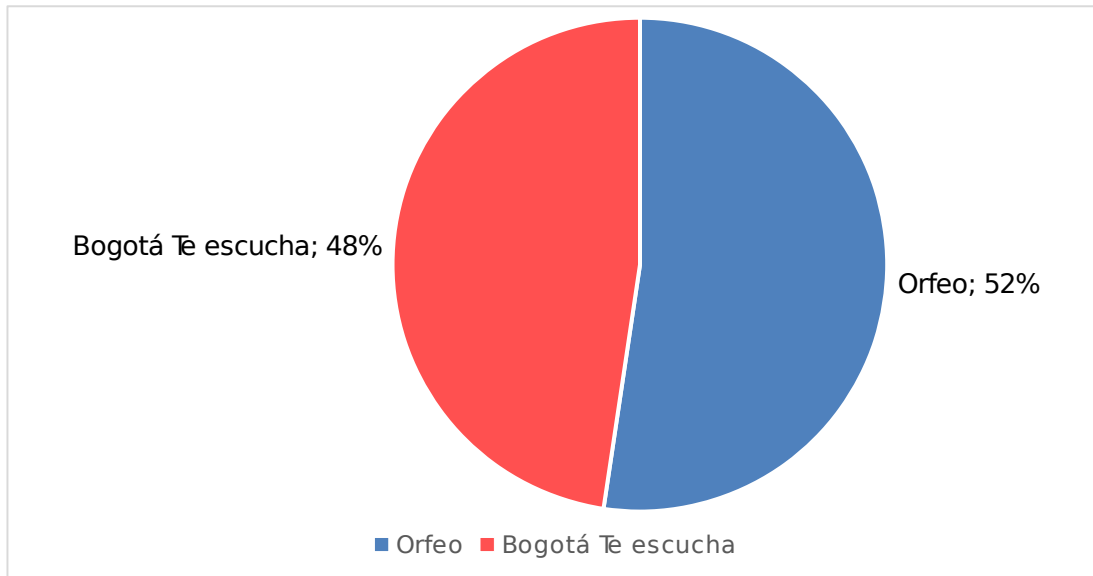




Bogotá Te Escucha, de las cuales 21 fueron requerimientos trasladados a otras entidades, lo que representa un 14.9% del total de los requerimientos que ingresan a la entidad.

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 52 %, seguido de PQRS – Bogotá Te Escucha, con un 48 %, evidenciándose frente al mes anterior 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 evidencia la clasificación de las PQRS por tipología en el mes de noviembre.

*Tabla 3. Requerimientos por tipología*

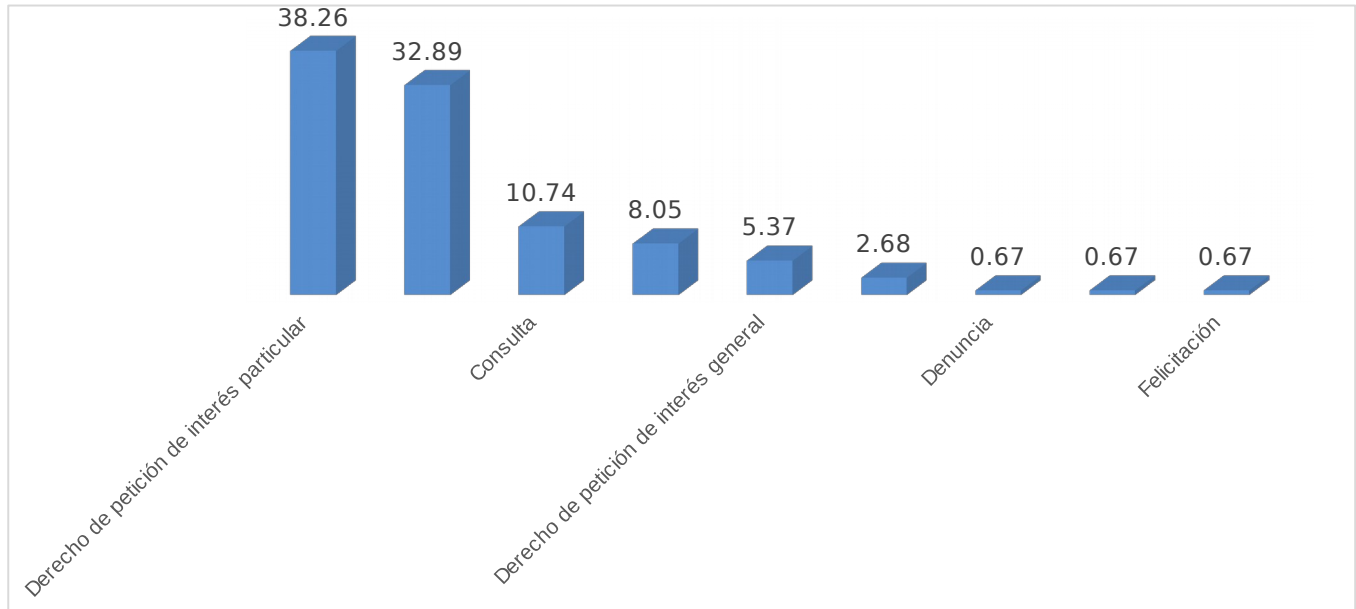
Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

<b>Tipología</b>	<b>Total</b>
Derecho de petición de interés particular	57
Solicitud de información / Documentos	49
Consulta	16
Reclamo	12
Derecho de petición de interés general	8
Otros	4
Denuncia	1
Sugerencia	1
Felicitación	1
<b>Total:</b>	<b>149</b>

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 Derecho de petición de interés particular con 57 requerimientos, que corresponde al 38.25% del total de las solicitudes, seguido por la Solicitud de información / Documentos con un total de 49 requerimientos que representa el 32.88% del total de requerimientos recibidos.

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

Los reclamos se encuentran relacionadas con:

1. Publicación de resultados de las convocatorias llevadas a cabo por la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte
2. Desacuerdo respecto respuestas brindadas por las dependencias misionales

Por lo anterior, la entidad ha tomado las medidas correspondientes para dar solución oportuna.

### 2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en octubre, se asignaron a dieciséis (15) dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Peticiones recibidas por dependencia

Areas	Total x area
Dirección de Asuntos Locales y Participación	28
Dirección de Lectura y Bibliotecas	28
Dirección de Gestión Corporativa	23
Dirección de Fomento	21





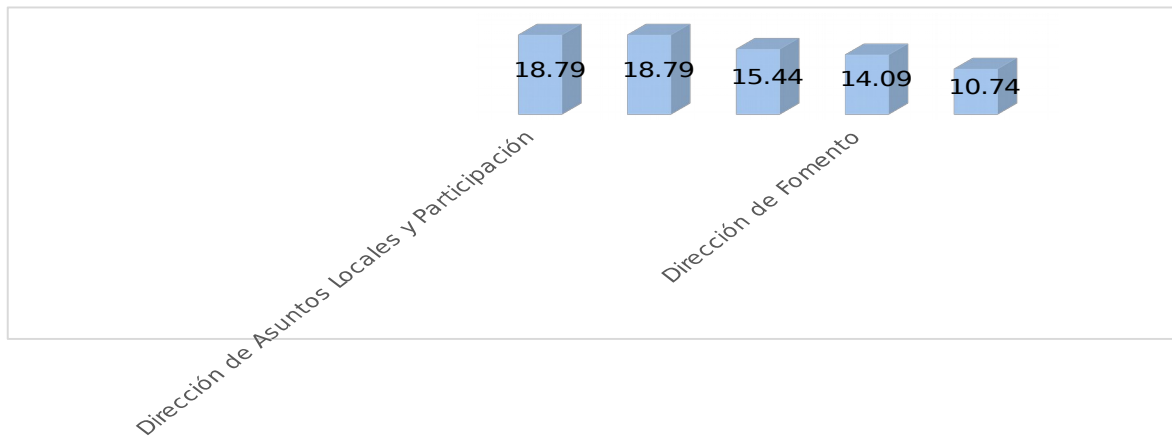
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	16
Dirección de Economía, Estudios y Política	7
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	5
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	5
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	4
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	4
Dirección de Personas Jurídicas	3
Grupo interno de Trabajo de Contratación	2
Despacho Secretario de Cultura, Recreación y Deporte	1
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	1
Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Total:</b>	<b>149</b>

*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 Asuntos Locales y Participación y a la Dirección de Lectura y Bibliotecas, con 28 peticiones cada una.

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 las Direcciones de Asuntos Locales y Participación y Lectura y Bibliotecas, con el 18.79% cada una, del total de requerimientos recibidos.

## 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 noviembre, 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 Asuntos locales, relacionados con participación de diferentes sectores sociales.
- 2 Consultas relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Red de Bibliotecas.
- 3 PQRS relacionados con las entidades adscritas.
- 4 Solicitud de información respecto a resultados, gestión y selección para convocatoria Bogotá Creativa.
- 5 Exclusión, inclusión y cambio de categoría de BIC.

## 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 el cumplimiento de los requerimientos en noviembre de 2021.

Tabla 5. Peticiones respondidas en términos





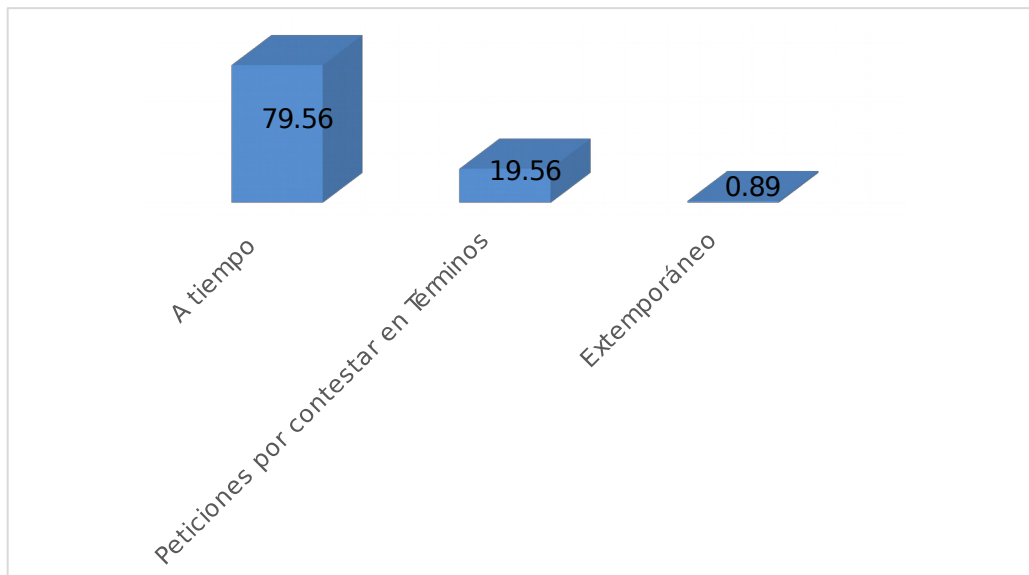
Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en noviembre	Requerimientos registradas en noviembre para responder en noviembre	Requerimientos recibidos en noviembre que se contestan en diciembre y enero		Total
			diciembre	enero	
A tiempo	76	17	73	13	179
Extemporáneo	0	2	0	0	2
No contestada	0	0	0	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0	17	27	44
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>19</b>	<b>90</b>	<b>40</b>	<b>225</b>

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo a la información registrada en la tabla, los requerimientos que se respondieron en noviembre corresponden a los registrados en el mes.

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

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 noviembre, el 69,13% se contestó dentro de los términos de ley (Decreto Legislativo 491 de 2020) y un 1.34% de manera extemporánea, para lo cual se han desarrollado planes de trabajo para dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley, en el criterio de oportunidad.





### 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 noviembre 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 noviembre/2021) es del 98.47%

### 4. 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 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

- Para este periodo se pudo evidenciar un mayor porcentaje de participación de la ciudadanía en el uso del aplicativo Bogotá Te Escucha.





- Sigue siendo el correo institucional el canal más recurrente por la ciudadanía para la recepción y atención de PQRS.
- Desde la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso Relación con la ciudadanía, se han desarrollados planes de trabajo, con el fin de retroalimentar a las áreas misionales que están en constante contacto con los ciudadanos, para dar respuesta oportuna y conforme a lo que solicita la ciudadanía.

## 6. Recomendaciones

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- 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.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Solicitar a las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Cordialmente,

**YANETH SUÁREZ ACERO**

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana





**Documento 20217000145801 firmado electrónicamente por:**

**Yaneth Suarez Acero**, Directora de Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa,  
Fecha firma: 27-12-2021 15:55:51

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



a4e43be3b278618e7dcd7a999fdb4ef535149a6730829f0bfcad2ab87fc7717

