



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20217000124091**

Fecha: 03-11-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS (septiembre 2021)

**Fecha de presentación – octubre 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	7
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 30 de septiembre 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, y se pone a disposición y conocimiento de la ciudadanía la gestión de la Entidad, durante septiembre, 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 SDCRD 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
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	20 días hábiles para su contestación.





Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	
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 SDCRD 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 septiembre del año en curso la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte recibió 170 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: 3274850
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/>

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)	117
Bogotá Te escucha	53
Total	170

Fuente. SCRD

Peticiones trasladadas

Total:	30
---------------	-----------

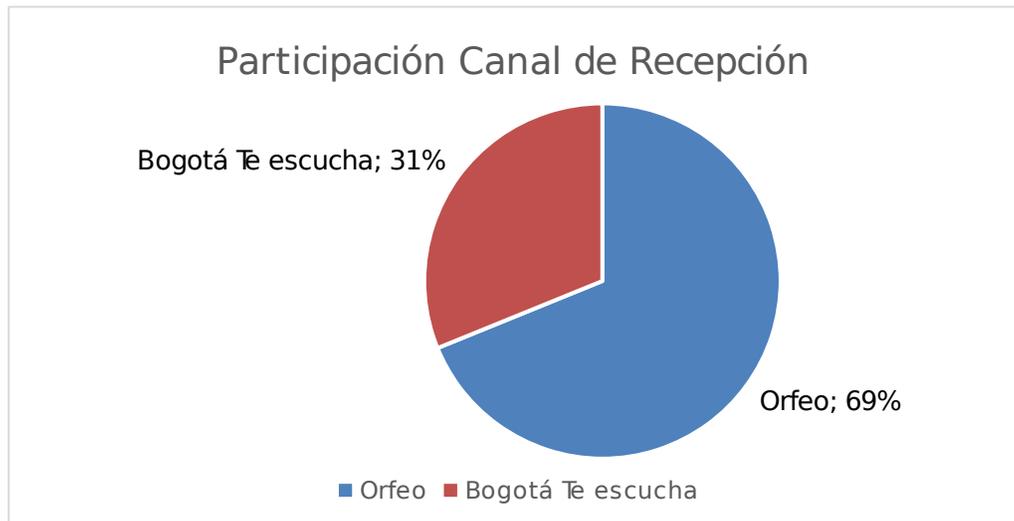
Fuente. SCRD



De las 170 peticiones recibidas, 117 ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y 53 directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales 30 fueron requerimientos trasladados a otras entidades, lo que representa un 17.64% 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 69 %, seguido de PQRS – Bogotá Te Escucha, con un 31 %, lo que muestra, posiblemente, que aún la ciudadanía no logra identificar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, como la plataforma dispuesta por el Distrito para presentar sus peticiones

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 septiembre.

Tabla 3. Requerimientos por tipología

Tipología	Total
Solicitud de información / Documentos	89
Derecho de petición de interés particular	50
Queja	9
Derecho de petición de interés general	8
Otros	7
Consulta	4
Sugerencia	2
Felicitación	1
Total	170

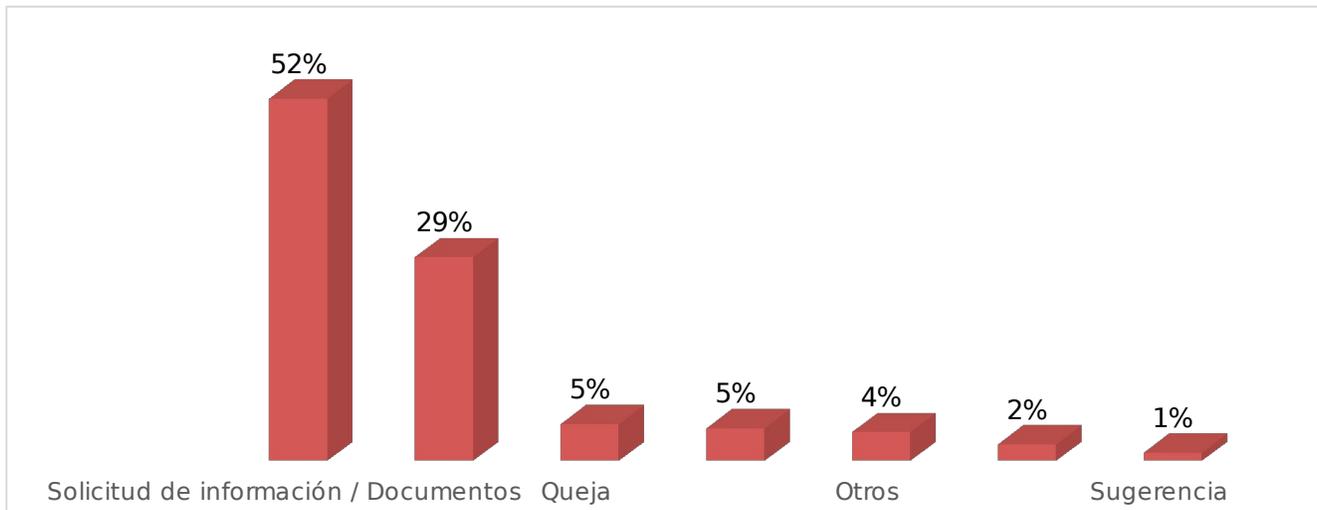
Fuente. Secretaria Distrital de CRD

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 89 requerimientos, que corresponde al 52% del total de las solicitudes, seguido por el derecho de petición de interés particular con un total de 50 requerimientos que representa el 29% del total.

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

Respecto de las quejas, éstas se refieren a uso inadecuado del vocabulario por parte del servidor público, al referirse a ciudadanos, usando el cargo que ocupa de una forma irrespetuosa en beneficio propio, las cuales están siendo tramitadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, de la entidad.

En cuanto a las sugerencias, se encuentran relacionadas con:

- El reconocimiento como ancestros a las personas de diferentes culturas (mestizos, afrocolombianos, europeos y españoles).
- La creación de espacios literarios para personas en diferentes condiciones de salud, tales como: enfermedades crónicas, personas en condición de discapacidad o personas en condición médica terminal.

Y la felicitación se otorgó por la buena gestión realizada por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte en lo cuanto a la recuperación de los espacios recreativos.

2.3 PQRS POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en septiembre, se asignaron a dieciocho (18) dependencias, como se muestra a continuación:





Tabla 4. Peticiones recibidas por dependencia

Áreas	Total x área
Dirección de Fomento	31
Dirección de Gestión Corporativa	30
Dirección de Asuntos Locales y Participación	22
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	20
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	12
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	11
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	9
Dirección de Lectura y Bibliotecas	8
Dirección de Economía, Estudios y Política	6
Dirección de Personas Jurídicas	6
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	4
Grupo interno de Trabajo de Contratación	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Total:	170

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 direccionaron a la Dirección de Fomento con 31 peticiones, seguido por Dirección de Gestión Corporativa con 30 peticiones. Sin embargo, es importante mencionar que la Dirección de Gestión Corporativa, para este periodo, dio traslado a 30 peticiones por no competencia, en razón a que se puso en funcionamiento la estrategia de atención en primer y segundo nivel, centralizando las respuestas por no competencia en esta Dirección, logrando mejorar en oportunidad en la gestión de estas peticiones.





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

En el mes de septiembre, según la gráfica 3, como se mencionó anteriormente, el mayor número de requerimientos llegaron a la Dirección de Fomento, representando el 18.24 % del total, que se explica por la apertura de la convocatoria “Escultura Local”, En segundo lugar, la Dirección de Gestión Corporativa con un 17.65% de participación.

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

- 1 Solicitud de información respecto a convocatorias (aclaración, soporte, instrucciones de inscripción y objeciones)
- 2 Asuntos relacionados con participación en las diferentes localidades de la ciudad.
- 3 Propuesta de eventos por festividades en parques.
- 4 Propuestas artísticas (literatura, música, y poemas)
- 5 Sugerencias y peticiones respecto a gestores culturales.

2.5 PETICIONES RESPONDIDAS EN 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 septiembre de 2021.

Tabla 5. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registradas en septiembre para responder en septiembre	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en septiembre	Requerimientos recibidos en septiembre que se contestan en octubre y noviembre	Total
A tiempo	34	111	136	281
Extemporáneo	0	2	0	2
No contestada	0	0	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0	0	0
Total	34	113	136	283

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

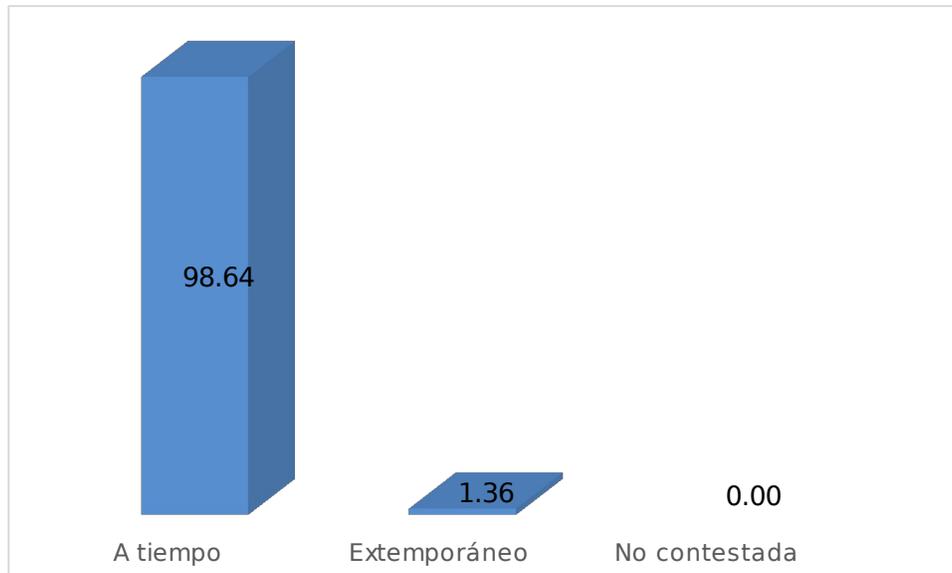
De acuerdo a la información registrada en la tabla, los requerimientos que se respondieron en septiembre corresponden a los registrados en el mes





En la gráfica 4, se puede observar en términos porcentuales, los tiempos de respuesta de los requerimientos en septiembre de 2021, teniendo en cuenta los estados a tiempo, extemporáneo y no contestado.

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 septiembre, se contestaron en los términos de ley (Decreto Legislativo 491 de 2020), el 98.64 % de las peticiones, un 1.36% fuera de los tiempos establecidos,

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 septiembre 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 septiembre/2021) es del 98.64%

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	No. de solicitudes trasladadas a otra Entidad	Tiempo de respuesta	No. de solicitudes negadas
86	10	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 septiembre. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento al numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

- https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/documentos_transparencia/matriz_pqrs_septiembre.xlsx

5. CONCLUSIONES

- Para este periodo el comportamiento de las tipologías, se conserva bajo una misma tendencia es decir la mayoría de los ciudadanos presentan solicitudes de información.
- Sigue siendo el correo institucional el canal más usado por la ciudadanía para la atención de PQRS.
- La implementación de niveles de atención disminuyó la medición de PQRS asignadas a las diferentes áreas, e incremento las asignaciones a la Dirección de Gestión Corporativa, dependencia que atenderá en el nivel 2.





- La gran mayoría de requerimientos que ingresan en el mes, su respuesta debe ser dada para el siguiente mes, con el fin de optimizar el indicador, se ajustó para que nos permita medir la gestión real durante la vigencia.

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.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las, para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- 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.

Documento 20217000124091 firmado electrónicamente por:

Luz Amparo Macías Quintana, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 03-11-2021 11:30:37

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 03-11-2021 09:31:19

Yaneth Suarez Acero, Directora de Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 03-11-2021 11:34:51

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





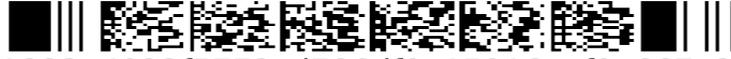
SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20217000124091**

Fecha: 03-11-2021



b44c0954fb4d31883a4022f5772cd786df0e15916aef0a667a290e8795b9967c

