

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

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

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -.....	4
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	7
Canales de atención.....	7
Tipologías de las PQRS.....	9
PQRS.....	11
Peticiones reiterativas.....	13
Peticiones respondidas en los términos.....	14
Conclusiones.....	16

Introducción

La Secretaria 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 SDCRD a través de los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, en el período comprendido entre el 01 al 31 De agosto 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 este informe se da cumplimiento al desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SDCRD y de conformidad en lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015, por medio del cual se pone a disposición y conocimiento de la ciudadanía la gestión de la Entidad durante agosto 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 por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

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

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

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

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

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
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 este informe se reporta la información registrada en los aplicativos, dispuestos por la SDCRD para la radicación de las peticiones en los diferentes canales para la atención a la ciudadanía, esta información contempla todo lo registrado dentro del 01 al 31 de agosto de 2.021, con un total de 148 requerimientos.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a esta Entidad en agosto.

2.1 Canales de atención

Los canales de atención a la ciudadanía se convierten en la fuente de comunicación entre el ciudadano y la Entidad, por ello se establecen canales presenciales, virtuales y telefónicos en los cuales los ciudadanos pueden presentar ante la Entidad cualquier tipo de petición.



Tel: 3274850



Carrera 8 No 9-83



Correo:
Corrrespondencia.externa@scrd.gov.co

A continuación, se presentan el número de requerimientos allegados a la entidad por los diferentes canales de interacción con que cuenta la Entidad en agosto de 2021.

Tabla 2. Aplicativos más utilizados

Aplicativo	Total
Orfeo	81
Bogotá Te escucha	67
Total	148

Fuente. SCRCD

Peticiones trasladadas

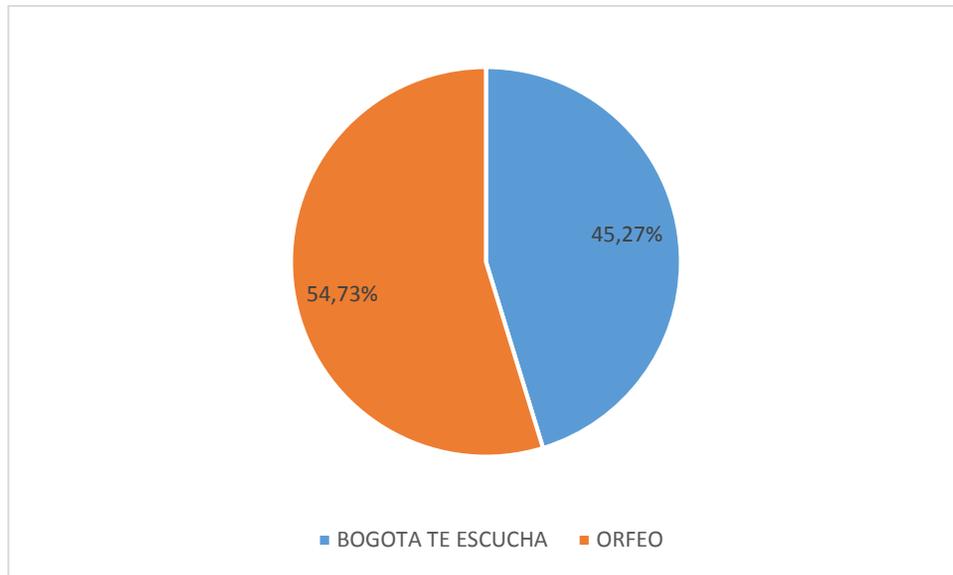
BOGOTA TE ESCUCHA	12
ORFEO	17
Total:	29

Fuente. SCRD

En la tabla se puede identificar que, en el mes de agosto se recibieron 148 peticiones ciudadanas, de las cuales 81 ingresaron por medio del correo Institucional, de las cuales 17 fueron requerimientos trasladados a otras entidades y 67 por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales 12 fueron requerimientos trasladados a otras entidades, esto representando un total del 19,6% requerimientos trasladados por no competencia, por otro lado dentro de la variable se puede identificar que la ciudadanía no ha logrado identificarse con el aplicativo Bogotá Te Escucha.

A continuación, se presenta la gráfica en términos porcentuales, el canal de recepción con mayor número de peticiones ciudadanas en agosto de 2.021.

Gráfica 1. Porcentaje de participación por canal de recepción



Fuente. SCR D

Como se puede observar en la gráfica 2, se muestra los porcentajes de participación en los canales correo electrónico y Bogotá te Escucha, evidenciando que el canal con mayor recepción de peticiones ciudadanas, corresponde al correo Institucional con un 54.71 %, seguido de PQRS – Bogotá Te Escucha, con un 45.27 % lo que muestra que nos es alta la diferencia en los canales de recepción.

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 agosto.

Tabla 3. Requerimientos por tipología

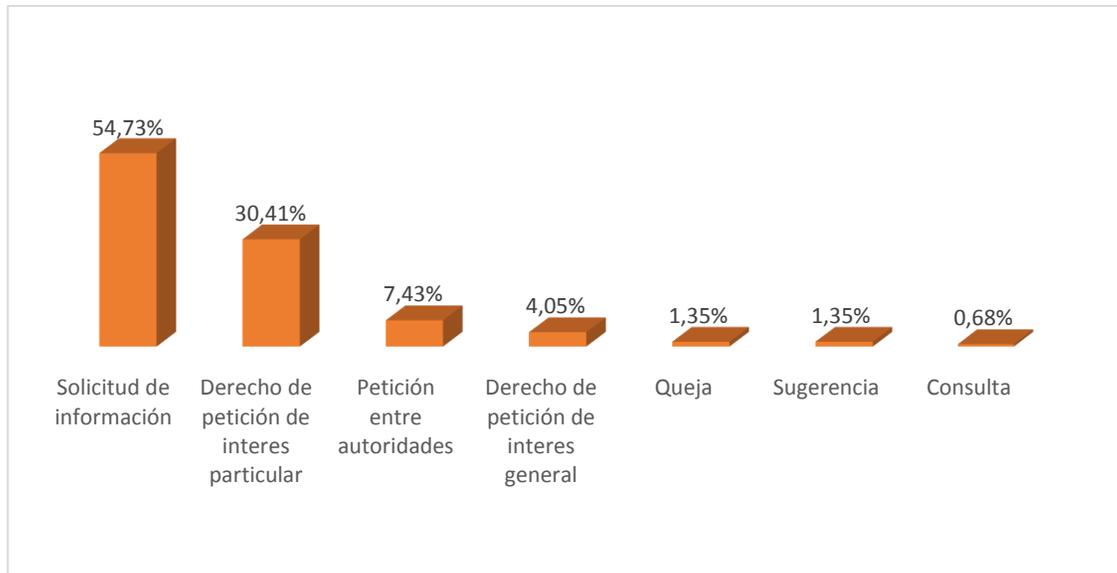
Tipología	Total
Solicitud de información / Documentos	81
Derecho de petición de interés particular	45
Petición entre autoridades	11
Derecho de petición de interés general	6
Queja	2
Sugerencia	2
Consulta	1
Total	148

Fuente. SCR D

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 se encuentra la solicitud de información/Documentos con 81 requerimientos, seguido del derecho de petición de interés particular, con un total de 45 requerimientos.

En la gráfica No. 3 se puede observar en términos porcentuales, las tipologías que más utiliza la ciudadanía para interponer requerimientos ante la Entidad.

Gráfica 2. Porcentaje de tipologías



Fuente. SDCRD

De acuerdo a la información que nos arroja la gráfica 3, podemos observar que el mayor número de requerimientos por tipología, corresponde a la Solicitud de información/Documentos con un 54,73 %, que corresponde a 81 peticiones, seguido de la solicitud de los Derechos de Petición de Interés Particular con un 30,41%, que corresponde a 45 peticiones.

2.3 PQRS.

Los requerimientos recibidos en la SDCRD en agosto se clasificaron en diecinueve (19) áreas, de acuerdo a la información suministrada por los canales de recepción, que permitió tener información más detallada y clasificada del número de peticiones que llegan a cada una de ellas.

Tabla 4. Peticiones recibidas por área

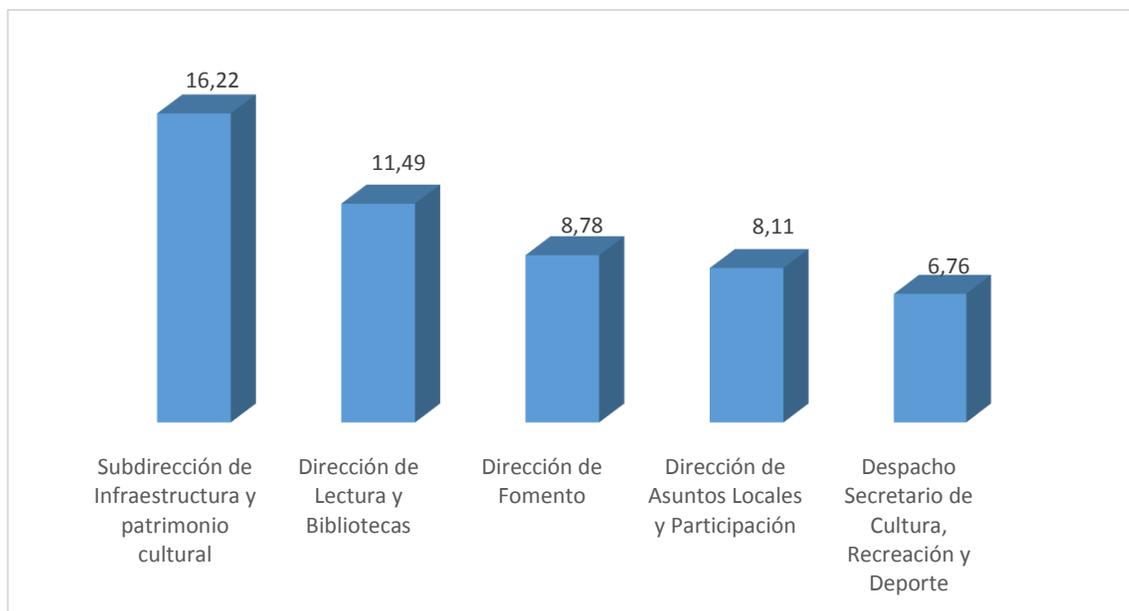
Áreas	Total area
Traslado	29
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	24
Dirección de Lectura y Bibliotecas	17
Dirección de Fomento	13
Dirección de Asuntos Locales y Participación	12
Despacho Secretario de Cultura, Recreación y Deporte	10
Dirección de Gestión Corporativa	4
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	8
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	6
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	6
Dirección de Economía, Estudios y Política	4
Dirección de Personas Jurídicas	3
Grupo interno de Trabajo de Contratación	2
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	2
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.	1
Total:	148

Fuente: elaborada por SDCRD

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 Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con 24 peticiones, seguido por Dirección de Lectura y Bibliotecas con 17 peticiones, sin embargo, es importante resaltar que la Dirección de Gestión Corporativa para este periodo dio traslado a 29 peticiones por no competencia, lo que representa en el total de peticiones un 19,59% que no son competencia de la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte.

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. SCR D

De acuerdo a la información que nos arroja la gráfica 4, podemos observar que el mayor número de requerimientos llegan a la Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural, con un 16,22 % debido a que en esta área se reciben la mayor parte de peticiones relacionadas con solicitudes de inspección sobre inmuebles de patrimonio cultural y resoluciones o actos administrativos respecto a BIC, seguido por la Dirección de Lectura y Bibliotecas con un 11,49%, siendo en esta área las peticiones relacionadas con solicitudes de información respecto al debido funcionamiento de las bibliotecas por orden público (horario, jornada, cierre, etc..) entre otros.

2.5 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 agosto, se identificaron cinco (05) requerimientos reiterativos, respecto al total de los requerimientos recibidos por los canales de recepción, ORFEO y Bogotá Te Escucha, que corresponden a:

- Solicitud de inspección respecto a inmuebles de patrimonio cultural
- Aclaración respecto a resultados de convocatorias.
- Propuestas artísticas en desarrollo.
- Eventos culturales en espacio público.
- Funcionamiento de las bibliotecas por orden público (horario, jornada, cierre, etc...).

2.6 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 agosto de 2021.

Estado	Requerimientos registradas en agosto para responder en Agosto	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en agosto	Requerimientos recibidos en agosto que se contestan en septiembre y octubre	Total
A tiempo	24	1	128	153
Extemporáneo	0	0	1	1
No contestada	0	0	1	1
Peticiones por contestar en Términos	0	0	5	5
Total	24	1	135	160

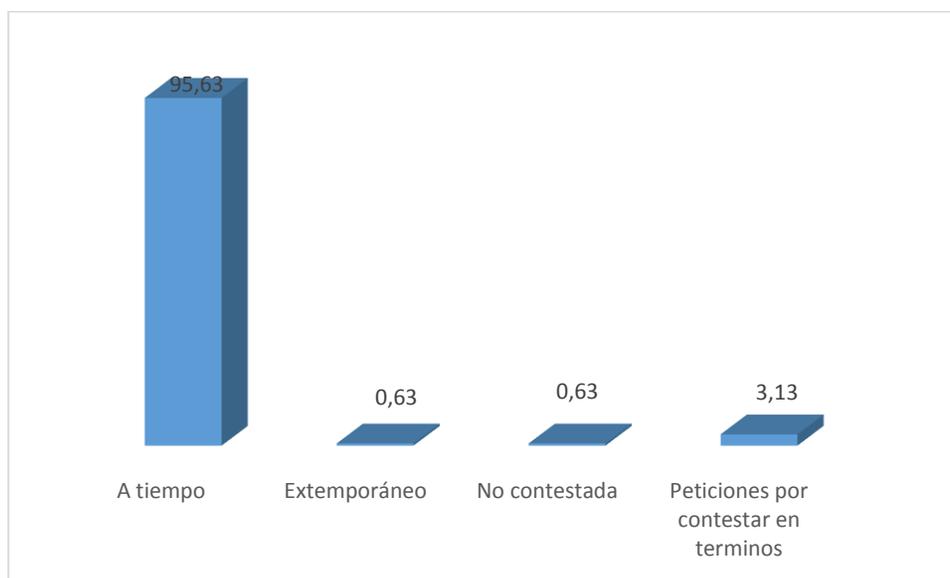
Tabla 5. Peticiones respondidas en términos

Fuente. SDCRD

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

En la gráfica 6, se puede observar en términos porcentuales, los tiempos de respuesta de los requerimientos en agosto de 2020, teniendo en cuenta los estados a tiempo, extemporáneo y no contestado

Gráfica 4. Porcentaje de peticiones respondidas



Fuente. SCRD

Para este caso, de la totalidad de los requerimientos recibidos en agosto, se contestaron en los términos de ley (Decreto Legislativo 491 de 2020), el 95,63 % de las peticiones, un 0,63% fuera de los tiempos establecidos, 0,63 % no fueron contestadas y 3,13 peticiones aún se encuentra dentro de los términos.

3. Conclusiones

- ✓ La dependencia con mayor número de requerimientos correspondió a la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con un 16,22% de las cuales correspondían a 24 PQRSD.
- ✓ La dependencia con menor número de requerimientos correspondió a la Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural y Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera.
- ✓ En agosto la tipología que tuvo mayor número de requerimientos ciudadanos correspondió a Solicitud de información/Documentos con un 54,73% y la que obtuvo un porcentaje menor en requerimientos correspondió a la Consulta con un 0,68%.