



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

SCRD

Of. Sec. C-21



20171400103953

Fecha: 2017-07-13 09:01

Asunto: Informe Pqrs Primer Semestre De 2017

Destinatario: María Claudia López Sorzano Despacho Secretar

Dependencia: 140. Oficina de Control Interno

Por: MILALV | Anexos:

Tel 3274860 www.culturarecreacionydeporte.gov.co



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

PRIMER SEMESTRE 2017

MAURICIO RAMOS GORDILLO



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

1- OBJETIVO GENERAL

Informar el estado de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas por el área de atención al ciudadano de la SCR D, a través de los diferentes canales de atención y el trámite dado a las mismas en el periodo comprendido entre el 1o. de enero de 2017 al 31 de mayo de 2017.

2- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el registro de las PQRS en el aplicativo SDQS
- Verificar la presentación de informes mensuales del estado de las PQRS
- Establecer si la atención de las PQRS se presta de conformidad con la norma vigente.

3- ALCANCE

Se revisaron las peticiones quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la SCR D, durante primer semestre de la vigencia 2017, se exceptúa el informe correspondiente al mes de junio ya que el área esta aun en los términos para presentarlo.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

4- MARCO NORMATIVO

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995) Decreto 01 de 1984- Código Contencioso Administrativo, Ley 712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011) en el sentido de poner en conocimiento de la Ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer semestre de 2017 en materia de las PQRS.

5- METODOLOGÍA

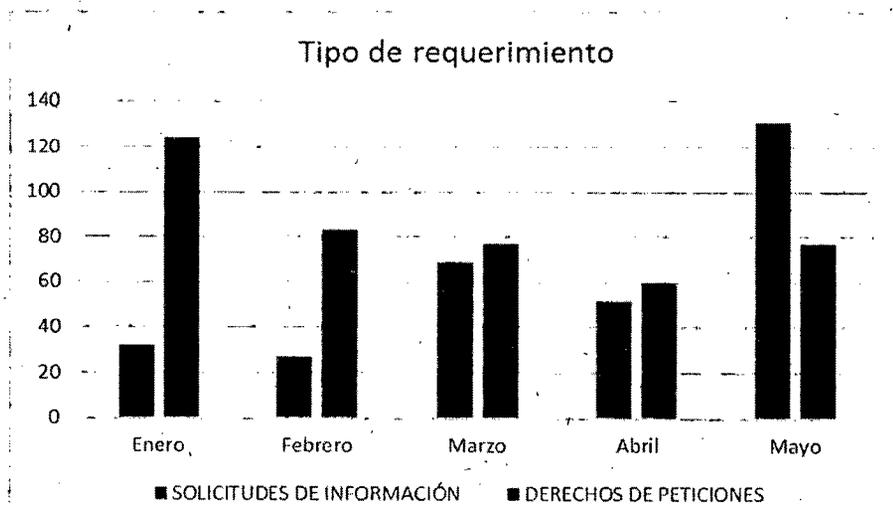
En el desarrollo de la revisión a las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2017, se tomó la información reportada por el área de atención al ciudadano de la SCRCD de los meses de enero a mayo de 2017 de conformidad con los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos, los procedimientos y demás documentación relacionada con los trámites de las PQRS.

Se tomó como muestra por cada mes (enero a mayo de 2017) la verificación de 5 derechos de petición y 5 solicitudes de información.

6- RESULTADOS

Durante los meses de enero a mayo de 2017 se recibieron las siguientes peticiones discriminadas por cada mes así:

TIPO DE REQUERIMIENTO			
MES	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	DERECHOS DE PETICIONES	TOTAL
Enero	32	124	156
Febrero	27	83	110
Marzo	69	77	146
Abril	52	60	112
Mayo	64	77	141



Fuente: Información suministrada por la Oficina de atención al ciudadano - Sistema Herramienta Orfeo- Link SCRD transparente



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Análisis de la PQRS recibidas por la SCR D Periodo Enero-Mayo de 2017

Durante la revisión realizada a la base de datos enero a mayo de 2017 donde se consolida la información de las PQRS de la entidad, se evidenció que existen respuestas de peticiones que fueron respondidas por fuera de los términos de Ley. Para el seguimiento y control a esta labor, el equipo de control interno considera pertinente establecer acciones de mejora que permitan evitar posibles incidencias disciplinarias a los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad las respuestas de las diferentes peticiones.

Se relacionan algunas de las peticiones resueltas fuera de los términos de ley.

Radicado Numero	Fecha de Recibido	Fecha de vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia
20177100000202	02-01-2017	17-01-2017	20.01.2017	Dirección de Arte Cultura y Patrimonio.
20177100000552	04-01-2017	26-01-2017	27.01.2017	Dirección de Arte Cultura y Patrimonio.
20177100006142	30-01-2017	13-02-2017	14.02.2017	Dirección de Arte Cultura y patrimonio.
20177100003552	20-01-2017	03-02-2017	10.02.2017	Oficina Asesora Jurídica



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

20177100002072	13-01-2017	03-02-2017	06.02.17	Dirección de Arte Cultura y Patrimonio.
20177100004302	24-01-2017	14-02-2017	22.02.017	Oficina Asesora Jurídica
20177100027132	02-03-2017	13-03-2017	17.03.2017	Oficina Asesora Jurídica
20177100032532	16-03-2017	28-03-2017	02.05.2017	Subdirección Infraestructura Cultural
20177100040812	04-04-2017	17-04-2017	24.04.2017	Direcc. Asuntos Locales.
20177100041662	06-04-2017	19-04-2017	27.04.2017	Subdirección de Infraestructura LOCAL.
20177100042382	10-04-2017	21-04-2017	28.04.2017	Subdirección de Infraestructura Local.
20177100042082	07-04-2017	21-04-2017	27.04.2017	Subdirección de Infraestructura Cultural
20177100042402	10-04-2017	24-04-2017	27.04.2017	Dirección de Fomento
20177100041492	06-04-2017	08-04-2017	12.04.2017	Dirección de Planeación.
20177100042282	07-04-2017	No se registra respuesta.		Despacho.

Fuente: Sistema ORFEO



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

En ocasión al seguimiento a las PQRS se presentan a continuación las siguientes observaciones:

RADICADO	OBSERVACIONES
Radicado No.2017710003152 del 19 de enero de 2017.	La Tipología es Derecho de Petición y está relacionada como solicitud de Información.
Radicado 20177100000552 del 4 de enero de 2017. Petición No.45872017	Se observan (2) Respuestas: 1. Radicado 20173000003591 del 27 de enero de 2017, esta comunicación no corresponde a lo solicitado por el peticionario y la segunda respuesta mediante radicado 20173100021851 del 28 de marzo de 2017. Esta última no aparece registrada al SDQS. La fecha de vencimiento de esta solicitud es el 26 de enero de 2017.
Radicado 2017710004302 de fecha 24 de enero de 2017-petición 118942017.	En el SDQS aparece documento (certificación con radicado No.20171100004781 del 1º de febrero de 2017 correspondiente a otro usuario) mas nó al solicitante.
Radicado 20177100027642 del 3 de marzo de 2017. Petición 427922017	Se respondió el 22 de marzo, lo recibieron el 3 de mayo de 2017 y no se registró al SDQS.
Radicado 20177100029162 petición 453642017	La respuesta correcta respondida mediante radicado 200172100017191 del 13 de marzo de 2017 no se registró al SDQS. Aparece el radicado 20172200015141 que corresponde a otra petición.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Radicado 20177100042282- Petición 737762017	No se emitió respuesta.
Radicado 20177100032532 del 16 de marzo de 2017.	La fecha de vencimiento para responder 28 de marzo de 2017. (Se evidencia que mediante radicado 2017330022181 del 28 de marzo se le informó al peticionario que la respuesta definitiva se daría el 7 de abril, la cual se procedió hasta el 2 de mayo de 2017.

CONCLUSIONES

- En cuanto a la revisión de información publicada de PQRS en la página Web de la entidad se pudo observar que lo correspondiente al mes de mayo de 2017 fue publicada hasta en el mes de julio del presente año, por lo que se generó falta de oportunidad en los tiempos establecidos.
- Referente a la clasificación de las PQRS se evidencia que no se clasifican de manera adecuada algunas Peticiones como quejas, reclamos, derechos de petición (en interés general, particular) solicitudes de información, la cual es recomendable tener en cuenta lo establecido en el SDQS.
- El presente informe corresponde desde enero a mayo de 2017 debido a que no se ha publicado la información correspondiente al mes de junio del presente año.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

- El área de atención al ciudadano realiza acciones para evitar que se venzan los términos de las peticiones como: asignar el radicado a la(s) dependencia(s) competentes para atender señalando términos para firma de los documentos y términos para vencimientos en términos de Ley, adicionalmente se recuerda por la plataforma ORFEO los vencimientos de los mismos, mas sin embargo se siguen respondiendo peticiones fuera de termino.
- Se observa que algunos radicados los clasifican como quejas y las respuestas son dadas como derechos de petición como en el caso de los radicados No.20177100014112, 2017710004772, 201771005652, 20172200037901.
- Se recomienda realizar seguimiento al cumplimiento de las respuestas de las peticiones de la entidad de conformidad con los términos de Ley.

Cordialmente,


MAURICIO RAMOS GORDILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó : Milady Alvarez- Profesional Universitario