



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**YAMILE BORJA MARTINEZ**

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD

Carrera 8 No. 9 - 83

Dirección Electrónica: correspondencia.externa@scrd.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de octubre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

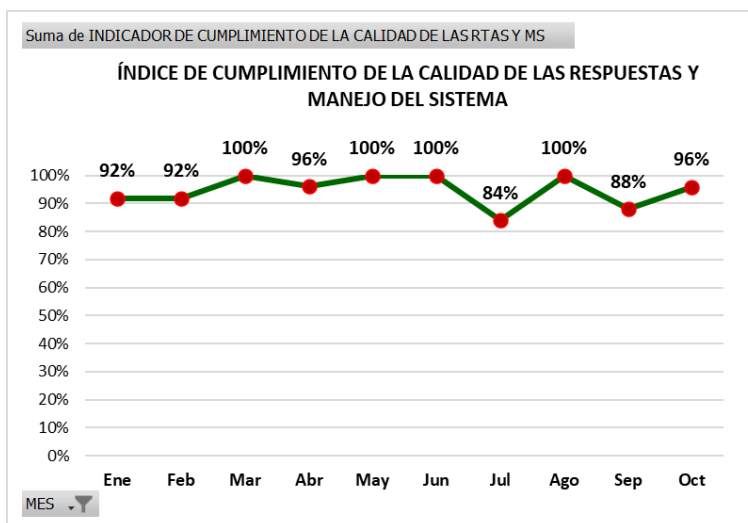
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	1 (4%)	96%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	25	0	25	0	25	0	25	0	25	1
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3256412022	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de octubre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
5	0	2022: 5	Entre 1 y hasta 11 días de vencimiento

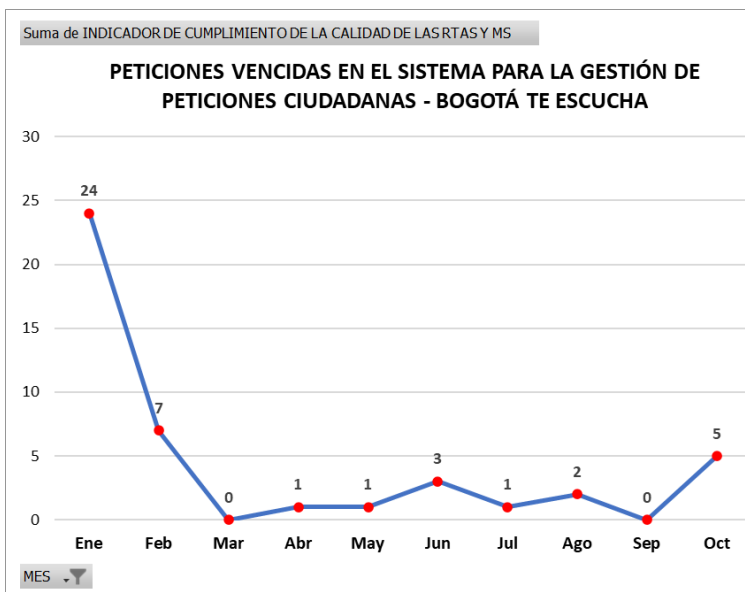
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **80%** de las peticiones vencidas se concentran en Dirección Gestión Corporativa, Atención a la Ciudadanía, Dirección De Asuntos Locales y Participación y Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		100%
DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	2	40,00%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	20,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	1	20,00%
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1	20,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a octubre), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **5** peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **4** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **2954632022**, **3179242022**, **3179632022** y **3321102022**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de octubre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD – OCTUBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

peticiones emitidas por la entidad es de **96%**, teniendo como criterio con mayor porcentaje de incumplimiento **MANEJO DE SISTEMA** con un **4%**.

Al respecto, en relación con el oficio remitido por ustedes con radicado 1-2022-23127 del 11 de agosto, en el cual nos informan las acciones de mejora a implementar con el fin de a optimizar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas, el cual refiere la siguiente acción:

Tipo de acción	Acciones de mejora	Actividades específicas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Correctiva	Socializar los resultados de los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias para el cumplimiento de los términos.	16 de agosto de 2022	30 de septiembre de 2022	Equipo de Relación con la Ciudadanía.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se ha realizado el seguimiento pertinente al plan de mejoramiento propuesto, para el mes objeto de análisis se evidencia que la eficacia de la acción planteada no ha sido suficiente para mantener un cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas del 100%, aunque se evidencia un aumento con respecto al mes anterior, se recomienda validar y ajustar la acción planteada con el fin de lograr el nivel de cumplimiento esperado de 0 respuestas con observaciones.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otro lado, en relación con el oficio de radicado 20227000132011 de 17 de noviembre de 2022 (radicado 1-2022-33053 de 18 de noviembre de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en el cual la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte solicita la corrección de la evaluación realizada a la petición 3211092022 y manifiesta que después de haber realizado un análisis riguroso de la misma, la entidad identifica que la respuesta cumple con todos los criterios de calidad y manejo del sistema, desde la Dirección distrital de Calidad del Servicio se hacen las siguientes precisiones:

La entidad realiza el cierre definitivo de la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha solicitando datos adicionales para poder darle respuesta de fondo a la misma, en la siguiente imagen se puede evidenciar la gestión realizada en el sistema con la petición:



INICIO SEGURIDAD ATENCIÓN SERVICIOS

Rol FUNCIONARIO

CONSULTA DE HOJA DE RUTA









Número de Petición:

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE CULTURA	FUN - SERVICIO ORFEO WEB SEC CULTURA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2022-09-06 12:19:51 PM	2022-09-08 11:59:59 PM	2022-09-06 12:19:51 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	 

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE CULTURA

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE CULTURA	FUN - SHARON NICOLE RODRIGUEZ PERDOMO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-09-06 12:19:51 PM	2022-09-08 11:59:59 PM	2022-09-08 12:37:05 PM	Solucionado - Por asignación	   	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	FUN - IVAN DARIO QUIÑONES EXT.638	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-09-08 12:37:01 PM	2022-09-15 11:59:59 PM	2022-09-12 8:47:35 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	   	

Mostrando 1 a 2 de 2 registros



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20223300104281**

Fecha 08-09-2022

Bogotá D.C., jueves 08 de septiembre de 2022

Señora
NIKOLE OCAMPO
Nikole.ocampo3@gmail.com
Bogotá D.C.

ASUNTO: Respuesta al radicado 20227100160072 del 6 de septiembre de 2022 relacionado con una imposición de sellos

Estimada Señora Ocampo

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte recibió el radicado del asunto, en el que solicita una cita para realizar una consulta por una suspensión de obra.

Sin embargo, en su comunicación no señala la dirección del predio ni el número de la resolución por así poder conocer los antecedentes de la actuación y asignar directamente una cita.

Por lo anterior, solicito su valiosa colaboración, para que informe a qué inmueble hace referencia, para así poder brindarle la asistencia técnica que solicita.

Agradezco que dicha información sea remitida al correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co

Cordial saludo

IVÁN DARÍO QUIÑONES SÁNCHEZ
Subdirector de Infraestructura y Patrimonio Cultural
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Lilibiana Ruiz Gutiérrez

La entidad debió haber utilizado el evento en el sistema de solicitud de ampliación con el fin de darle al peticionario la oportunidad de remitir la información necesaria para que, una vez surtido el proceso del trámite, el ciudadano recibiera una respuesta de fondo a su petición, al dar cierre por respuesta definitiva el peticionario ya no tiene forma de aportar los datos adicionales requeridos para la gestión. Por lo anteriormente expresado la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de septiembre de 2022, manifiesta el no cumplimiento de los criterios para la petición 3211092022.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - OCTUBRE DE 2022

Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **5** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

Al respecto, comedidamente solicitamos revisar y ajustar la acción propuesta por la entidad la cual fue socializada mediante oficio con radicado 1-2022-23127 del 11 de agosto, la cual menciona lo siguiente:

Tipo de acción	Acciones de mejora	Actividades específicas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Preventiva	Realizar seguimiento al vencimiento de términos de las PQRS.	Revisar diariamente los vencimientos de términos con el fin de generar un reporte para los responsables del proceso, para adelantar el escalonamiento a la Directora de Gestión Corporativa, de los casos críticos, con el fin de lograr respuestas inmediatas.	16 de agosto de 2022	30 de septiembre de 2022	Equipo de Relación con la Ciudadanía.

Es importante garantizar el cierre de las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y adicionalmente garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “*Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*”

día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD - MILENA YORLANE MEZA PATACON -
correspondencia.externa@scrd.gov.co

Página número 9 de 10

Documento Electrónico: f06777f3-8fde-40b7-8c86-6b6136f7b939

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 10 de 10

Documento Electrónico: f06777f3-8fde-40b7-8c86-6b6136f7b939

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL