



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

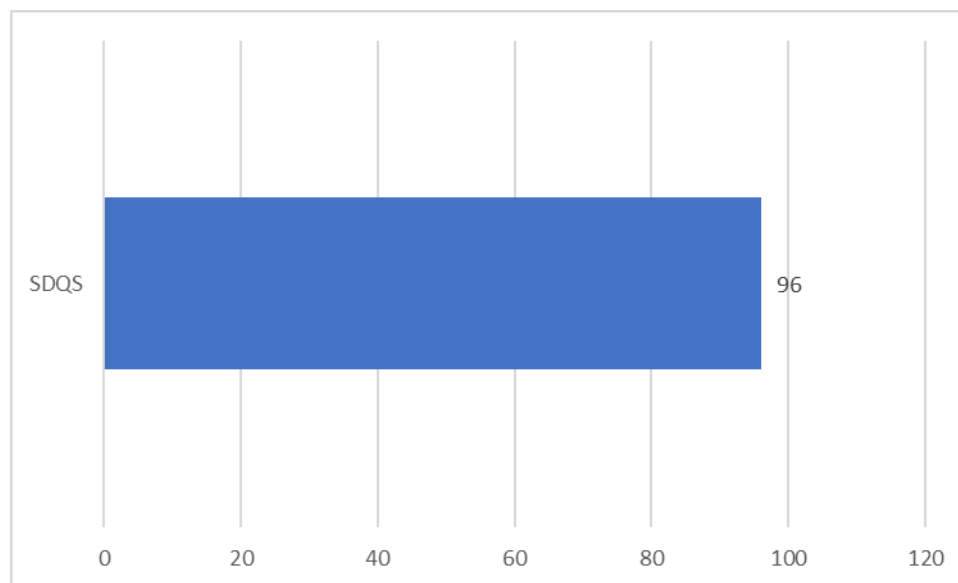
**SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE**

INFORME PQRS AGOSTO 2018

**LEY 1755 DE 2015, DECRETO LEY 1421 DE 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo
24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010**

Bogotá, D.C., septiembre de 2018

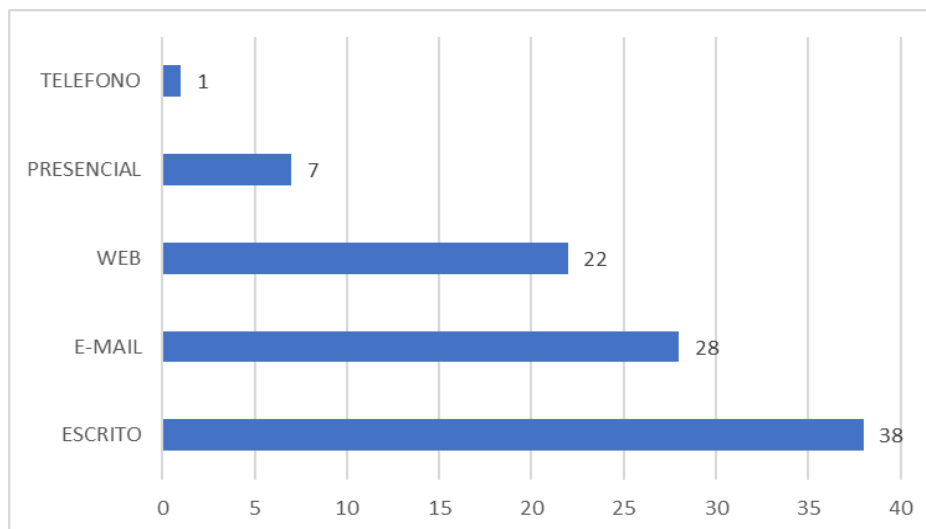
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 96 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

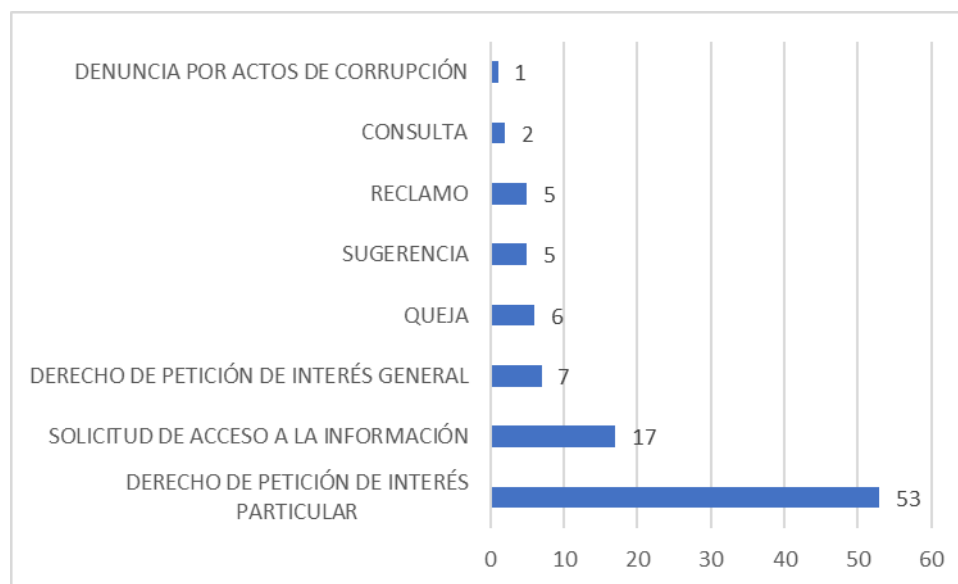
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 96 PQRS recibidas por la entidad, 38 ingresaron por el canal escrito, participando con el 40% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 28 requerimientos, pesando el 29%, el canal web con 22 radicaciones cada una, con una participación igualada de 23%, el canal presencial con 7 radicaciones para un 7% , el canal telefónico con 1 radicación equivalente al 1%.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS y clasificación en nuestro sistema propio de ORFEO se evidencia que tiene mayor peso los derechos de petición de interés particular recibiendo 53 PQRS con un peso del 55%, seguido por las solicitudes de información, con 17 radicaciones participando con el 18%, seguido por 7 peticiones de interés general con un peso de 7 %, 6 quejas con un peso de (6%), 5 sugerencias (5%), 5 reclamos con un peso de 5 %, 2 consultas con un peso de 2% y 1 denuncia por actos de corrupción con un peso de 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	20	21%
GESTION ADMINISTRATIVA	18	19%

(en blanco)	11	11%
FOMENTO,ESTIMULOS,APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	9	9%
BIBLORED	6	6%
Total 5 subtemas	64	67%
Otros subtemas	32	33%
Total general	96	100%

Los subtemas más reiterados son: Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 20 (21%), gestión administrativa 18 (19%), fomento ,estímulos apoyos concertados 9 (9%) y bibliored 6(6%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
(en blanco)	79	82%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	10	10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3%
IDRD	3	3%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	1%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	96	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (10 a IDARTES); (1 a FUGA) y (3 a IDRD).

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

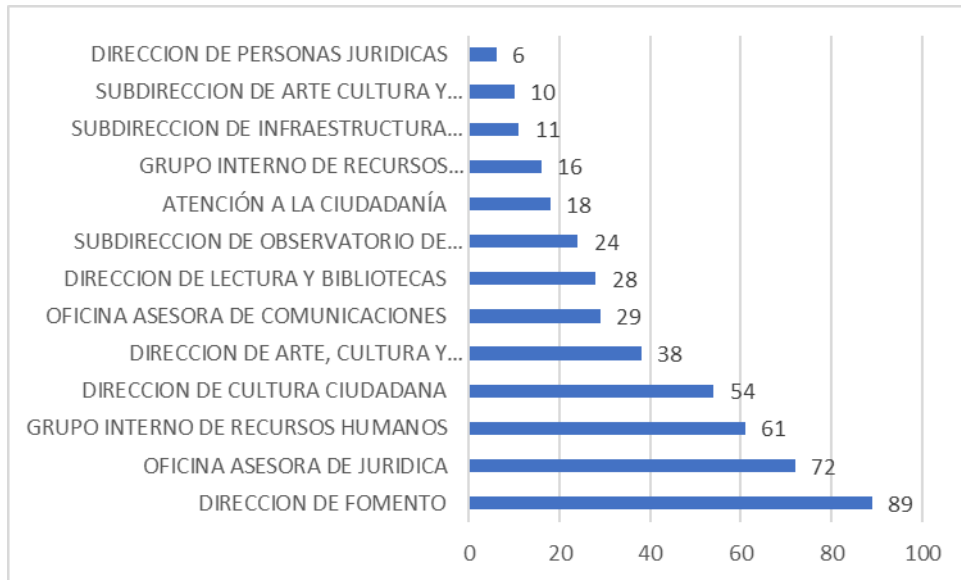
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	52	9	9%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	8	4	4%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	6	3	3%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	5	2	2%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	5	2	2%
Total 5 Primeras Dependencias	76	20	21%
Otras Dependencias	20	76	79%
TOTAL GENERAL	96	96	100%

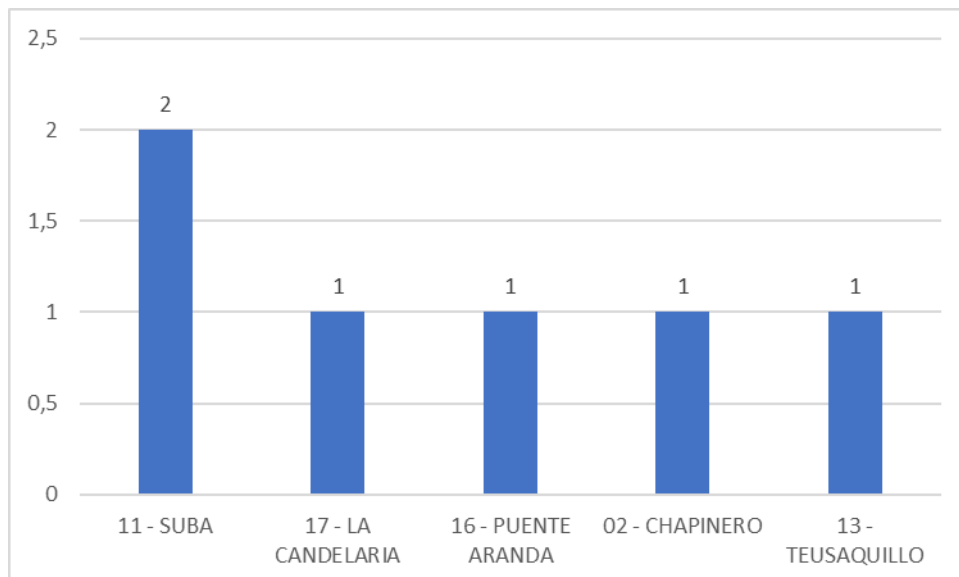
De 96 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



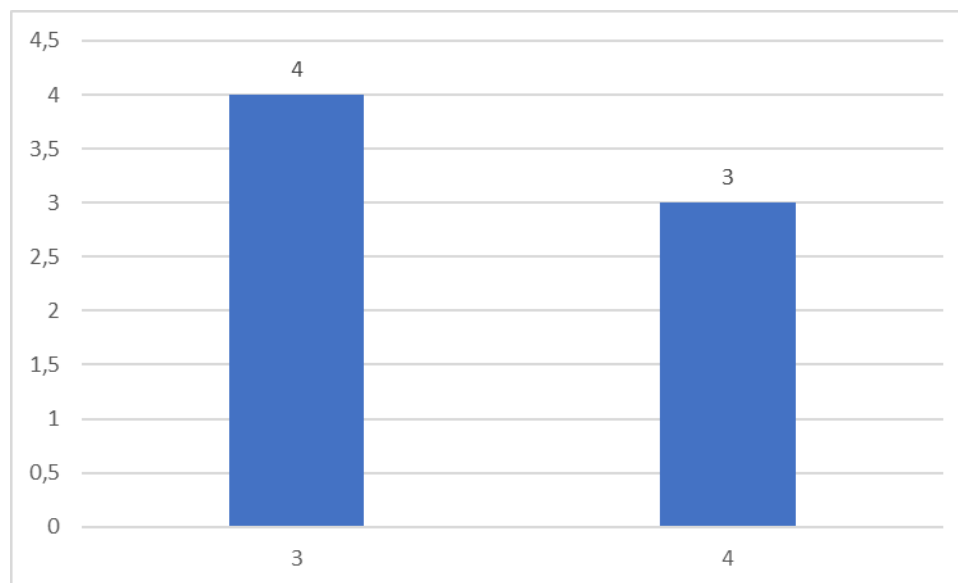
Se encuentra el promedio de gestion en el SDQS entre 1 y 89 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

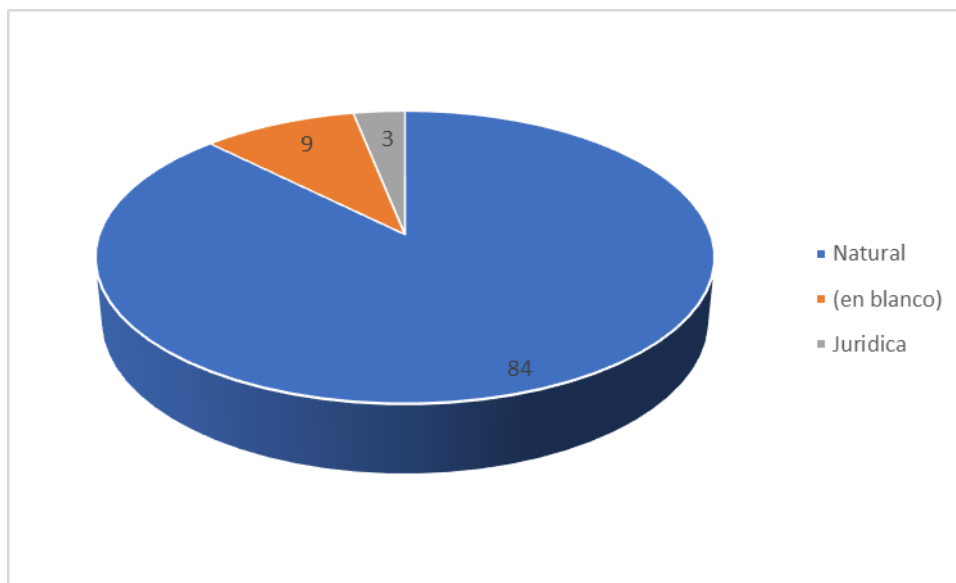


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en participación por estrato y tipo requirente.



De las 96 PQRs ingresadas en el periodo, se evidencia que 84 corresponden a personas naturales con una participación del 88 %, 3 a personas jurídicas con un peso del 3% y 9 no marcadas pesando un 9 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	9	9%
Identificado	87	91%
TOTAL	96	100%

Del total de PQRS recibidas, se evidencia que 87 con un peso del 91% son peticionarios identificados, el 9% restante corresponde a 9 peticiones de tipo anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aplicando la circular No. 006 del 2017 se realiza el presente informe, no obstante, se continúan encontrando falencias desde la plataforma SDQS.

- Al realizar el presente informe, la plataforma debe proporcionar la información con los parámetros requeridos.
- Es muy importante tener claros los criterios frente al uso eficiente del SDQS por parte de las entidades.
- Se ha caído repetidamente el sistema SDQS, para lo cual no es fácil trabajar en la misma.
- Se continúa trabajando a través del nodo del Sector Cultura, Recreación y Deporte de la mano con la Veeduría Distrital de tal manera que sean estos últimos voceros ante la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y se logren solucionar las falencias de la plataforma.
- La plataforma SDQS no debería ser la base del presente informe, dado que este es una parte del canal virtual que se atiende, esta es una de las tantas recomendaciones que se siguen dando a la Veeduría Distrital.