



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

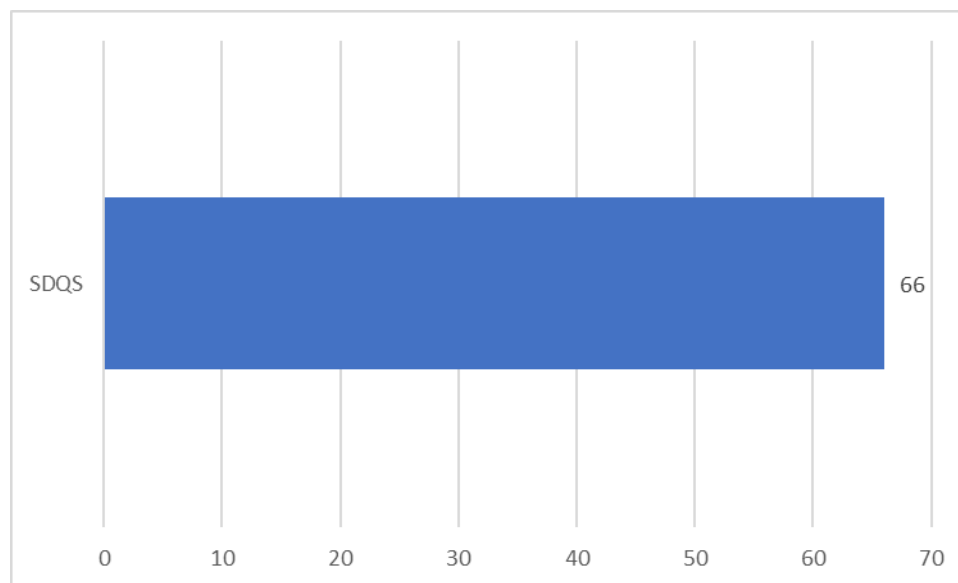
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 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., octubre de 2018

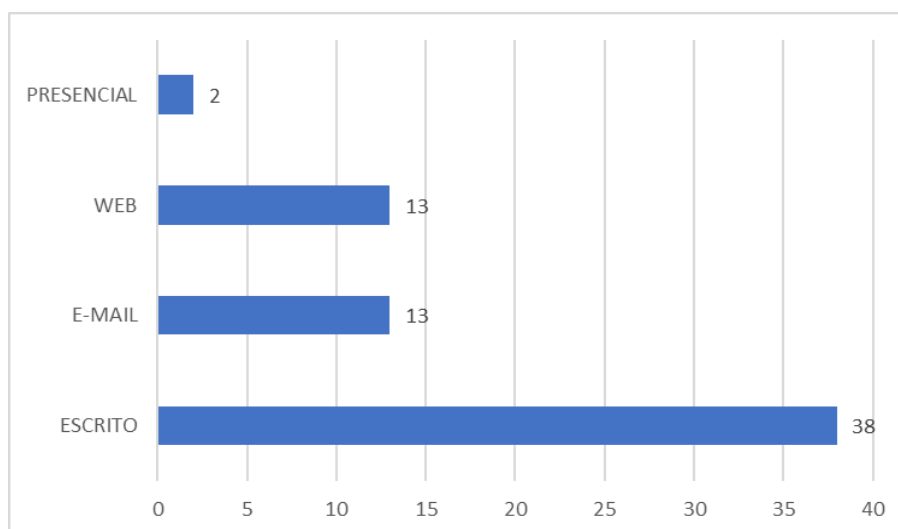
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 66 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

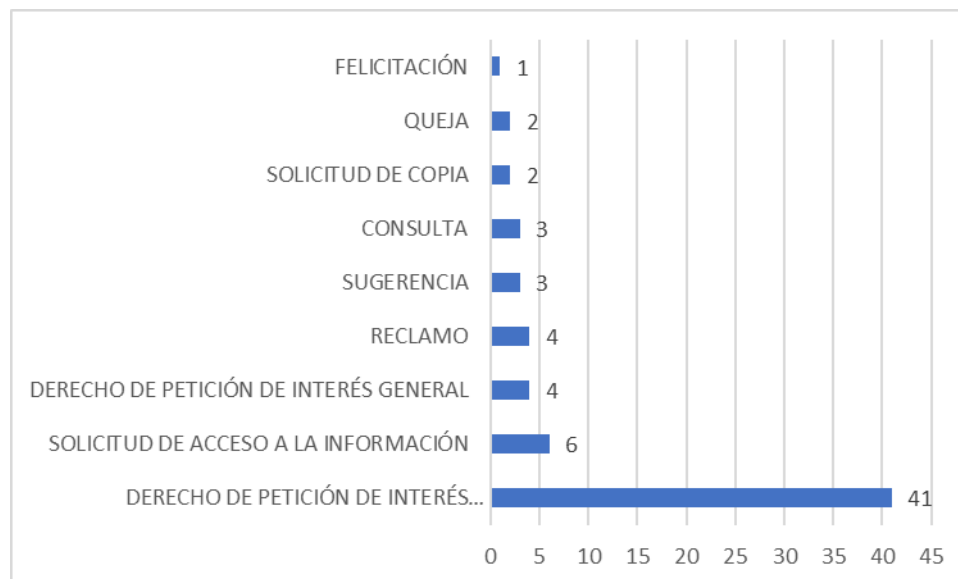
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 96 PQRS recibidas por la entidad, 38 ingresaron por el canal escrito, participando con el 58% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 13 requerimientos, pesando el 20%, el canal web con 13 radicaciones cada una, con una participación igualada de 20%, el canal presencial con 2 radicaciones para un 3% .

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 41 PQRS con un peso del 62%, seguido por las solicitudes de información, con 6 radicaciones participando con el 9%, seguido por 4 peticiones de interés general con un peso de 6 %, 4 reclamos con un peso de 6 %, 3 sugerencias (5%), 3 consultas con un peso de 5%, 2 solicitudes de copia con un porcentaje del 3 %, 2 quejas con un peso de (3%), y 1 felicitación con un pesos del 2 %.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
GESTION ADMINISTRATIVA	21	32%
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	16	24%

(en blanco)	5	8%
GESTION JURIDICA, LEGAL, REGULACION	4	6%
BIBLORED	4	6%
Total 5 subtemas	50	76%
Otros subtemas	16	24%
Total general	66	100%

Los subtemas más reiterados son: Gestión administrativa 21 (32%) , Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 16 (24%), en blanco 5(8%), gestión jurídica 4 (6%), bibliored 4(6%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
(en blanco)	57	86%
IDRD	2	3%
IDT	2	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	2%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	66	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (2 a IDRD); (1 a FUGA) , (1 a IDARTES), (1 a OFB).

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

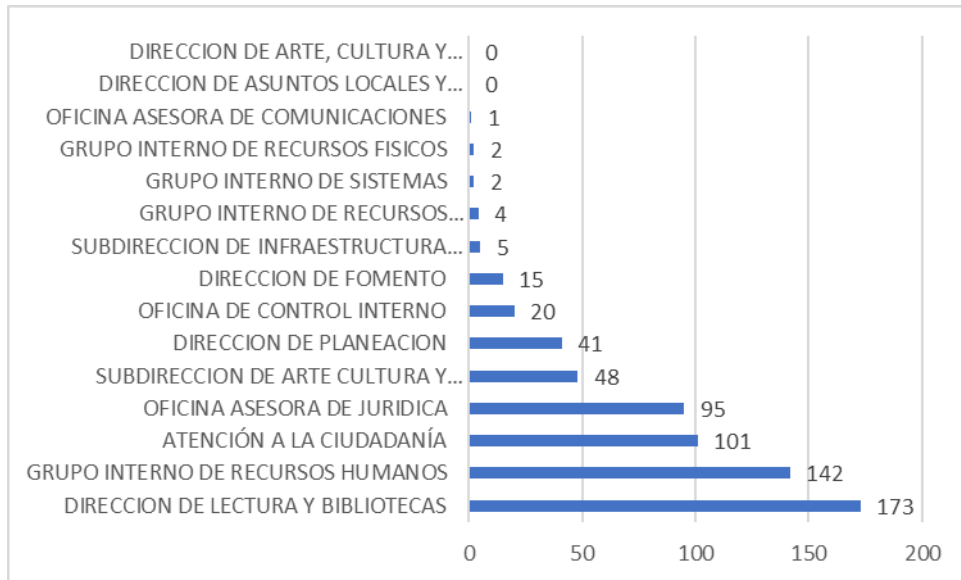
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	46	13	20%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	5	5	8%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	5	4	6%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	3	1	2%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	60	24	36%
Otras Dependencias	6	42	64%
TOTAL GENERAL	66	66	100%

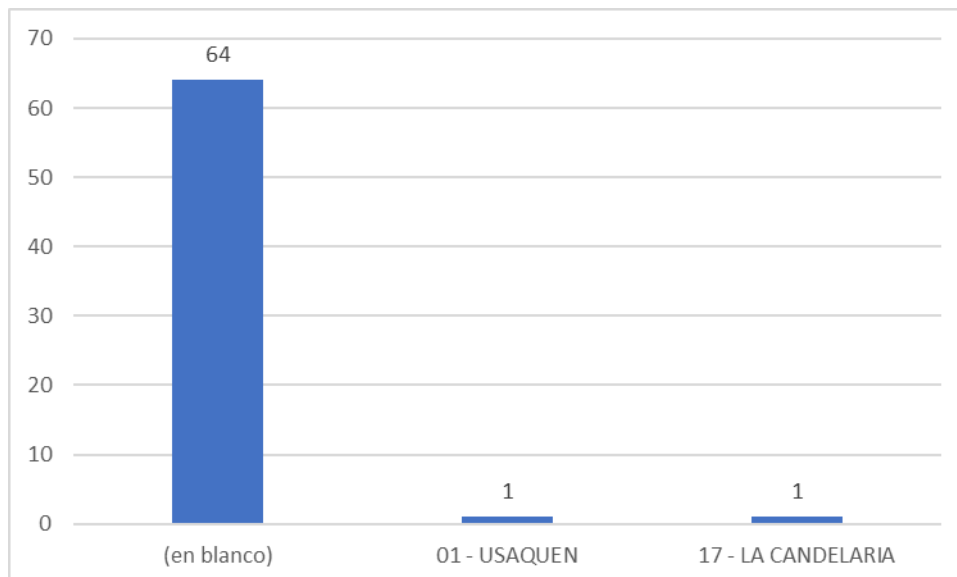
De 66 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



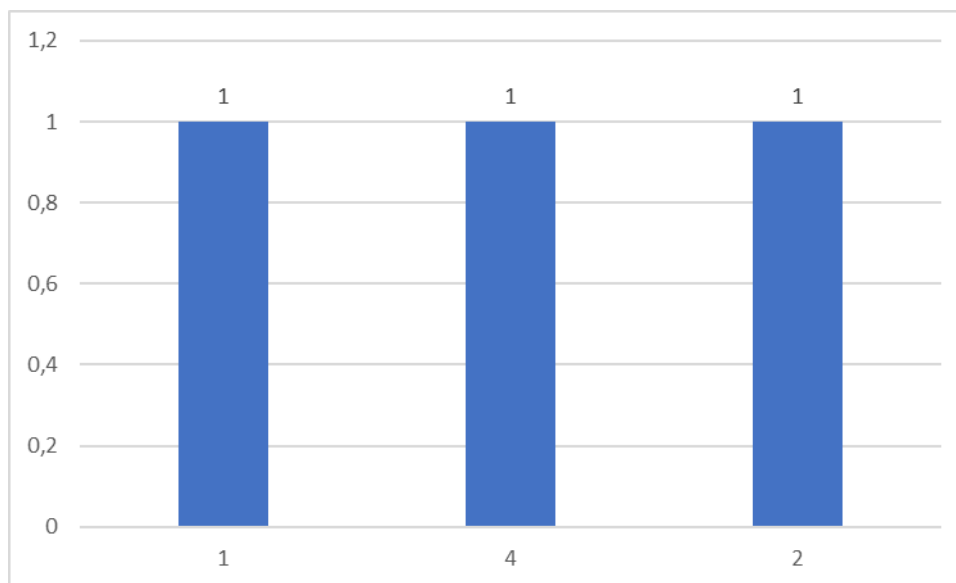
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 100 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

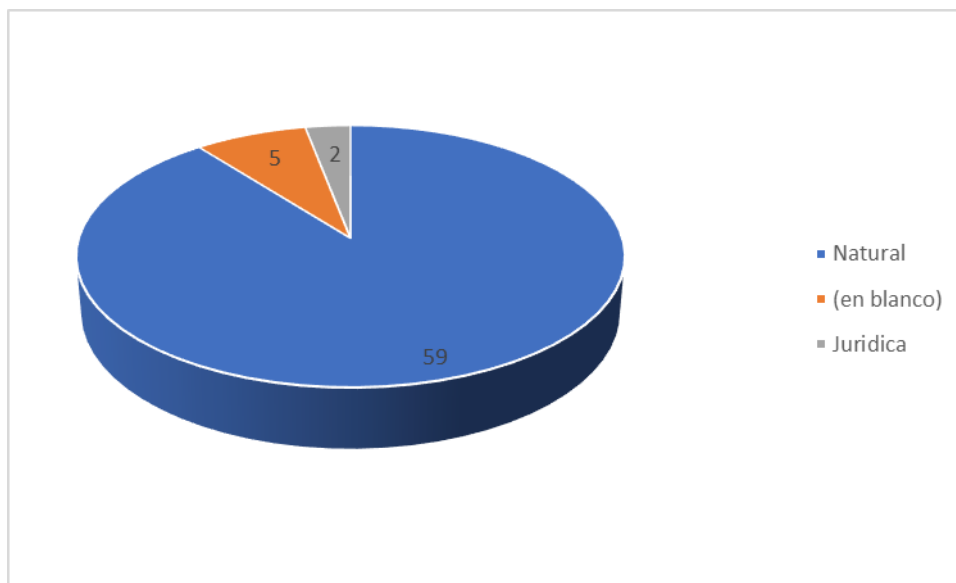


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

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 66 PQRS ingresadas en el periodo, se evidencia que 59 corresponden a personas naturales con una participación del 89 %, 2 a personas jurídicas con un peso del 3% y 5 en blanco pesando un 8 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	5	8%
Identificado	61	92%
TOTAL	66	100%

Del total de PQRS recibidas, se evidencia que 61 con un peso del 92% son peticionarios identificados, el 8% restante corresponde a 5 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.