



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

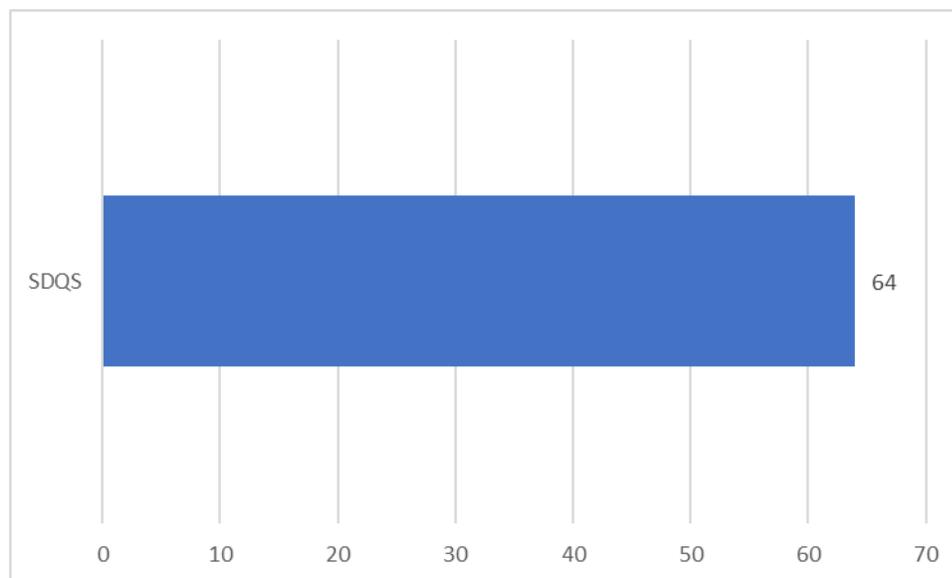
**SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE**

INFORME PQRS JULIO 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., agosto de 2018

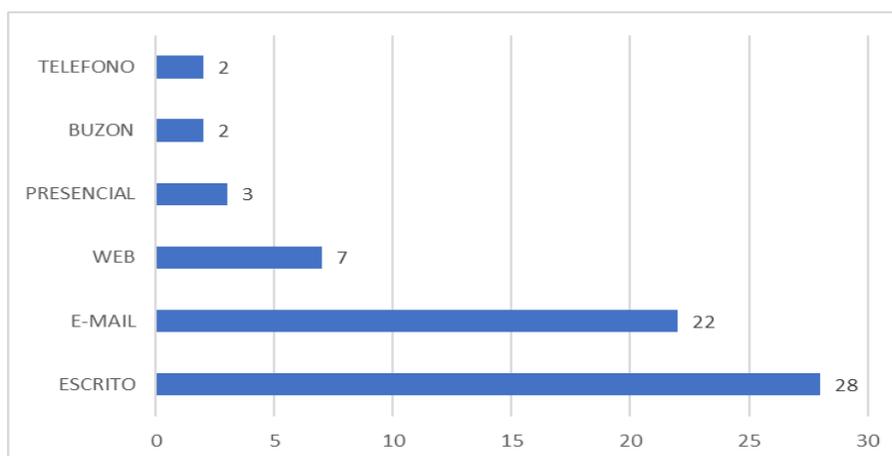
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 64 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

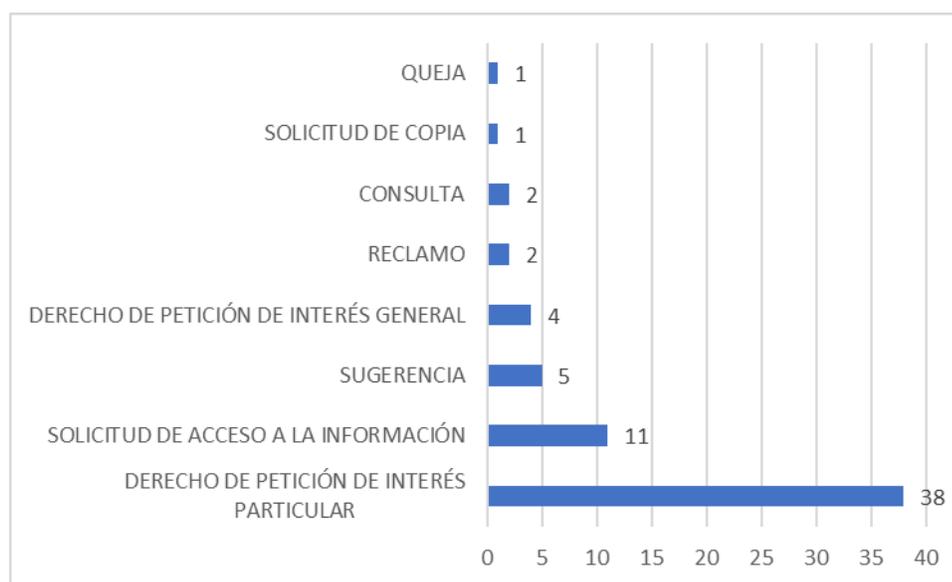
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 64 PQRS recibidas por la entidad, 28 ingresaron por el canal escrito, participando con el 44% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 22 requerimientos, pesando el 34%, el canal web con 7 radicaciones cada una, con una participación igualada de 11%, el canal presencial con 3 radicaciones para un 5% , el buzón con 2 radicaciones para un 3% y el canal telefónico con 2 radicaciones equivalente al 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 38 PQRS con un peso del 59%, seguido por las solicitudes de información, con 11 radicaciones participando con el 17%, seguido por 5 sugerencias con un peso de 8%, 4 peticiones de interés general con un peso de 6%, 2 reclamos con un peso de (3%), 2 consultas (3%), 1 solicitud de copia con un peso de 2%, y 1 queja con un peso de 2%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	12	19%
GESTION ADMINISTRATIVA	9	14%
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	8	13%
(en blanco)	6	9%

BIENES DE INTERES	5	8%
Total 5 subtemas	40	63%
Otros subtemas	24	38%
Total general	64	100%

Los subtemas más reiterados son: Fomento, estímulos apoyos concertados 12 (19%), gestión administrativa 9 (14%), y Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 8 (13%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	5	63%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	2	25%
IDRD	1	13%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	8	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (5 a IDARTES); (2 a OFB) y (1 a IDRD).

En este punto se aclara que al momento de filtrar en subtema no establece la opción TRASLADO POR NO COMPETENCIA.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

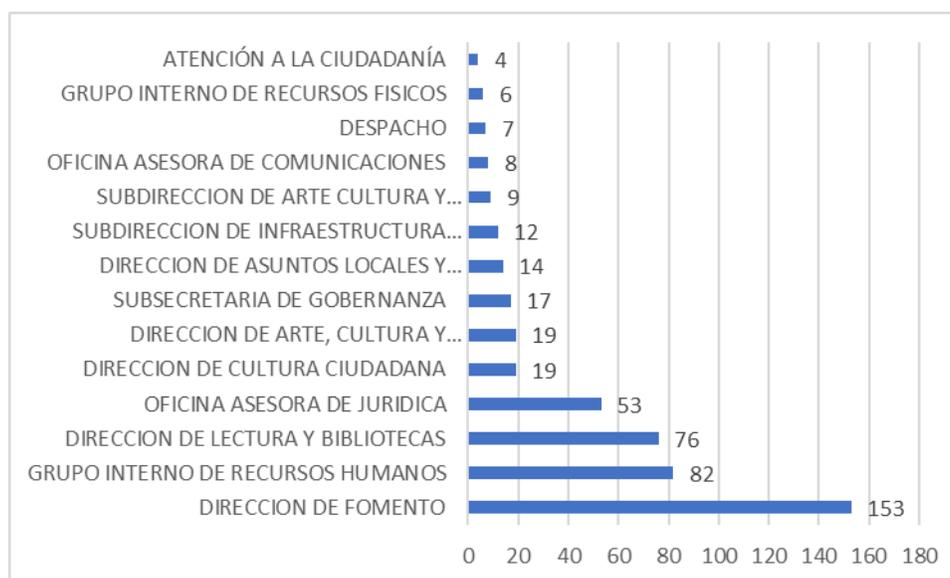
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	30	7	11%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	9	3	5%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	2	3%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	4	2	3%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	3	2	3%
Total 5 Primeras Dependencias	51	16	25%
Otras Dependencias	13	48	75%
TOTAL GENERAL	64	64	100%

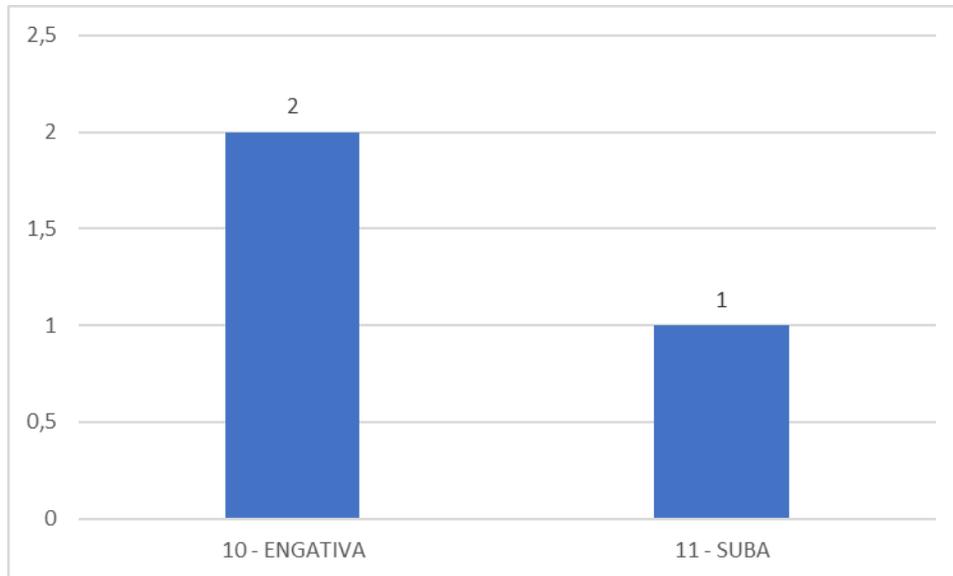
De 64 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



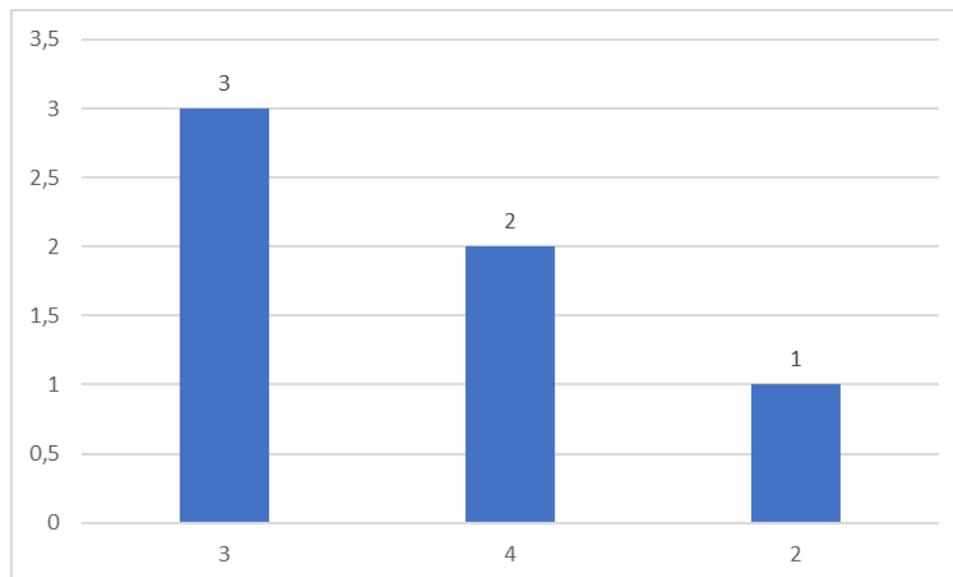
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 153 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

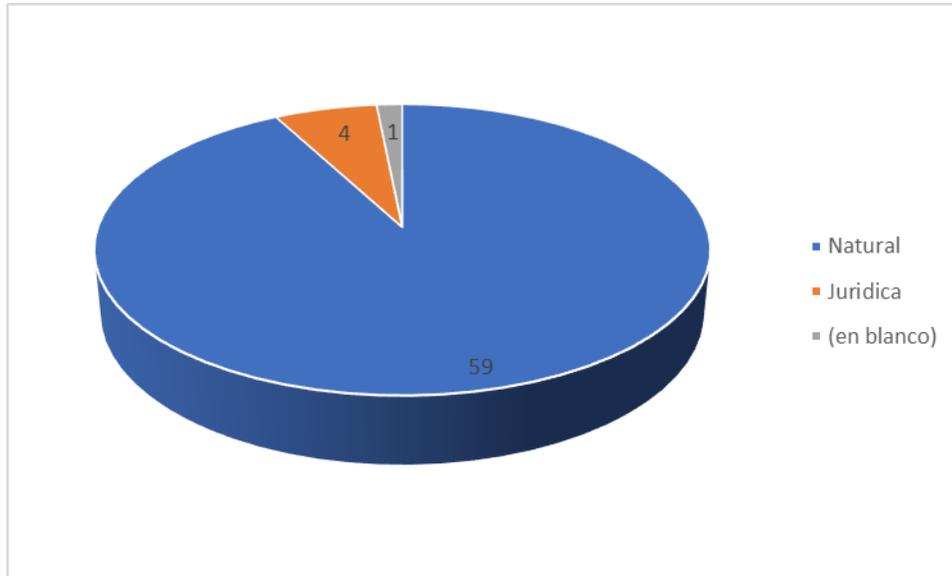


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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 64 PQRs ingresadas en el periodo, se evidencia que 59 corresponden a personas naturales con una participación del 92 %, 4 a personas jurídicas con un peso del 6% y 1 no marcadas pesando un 2 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	1	2%
Identificado	63	98%
TOTAL	64	100%

Del total de PQRs recibidas, se evidencia que 63 con un peso del 98% son peticionarios identificados, el 2% restante corresponde a 1 petición 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.