



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

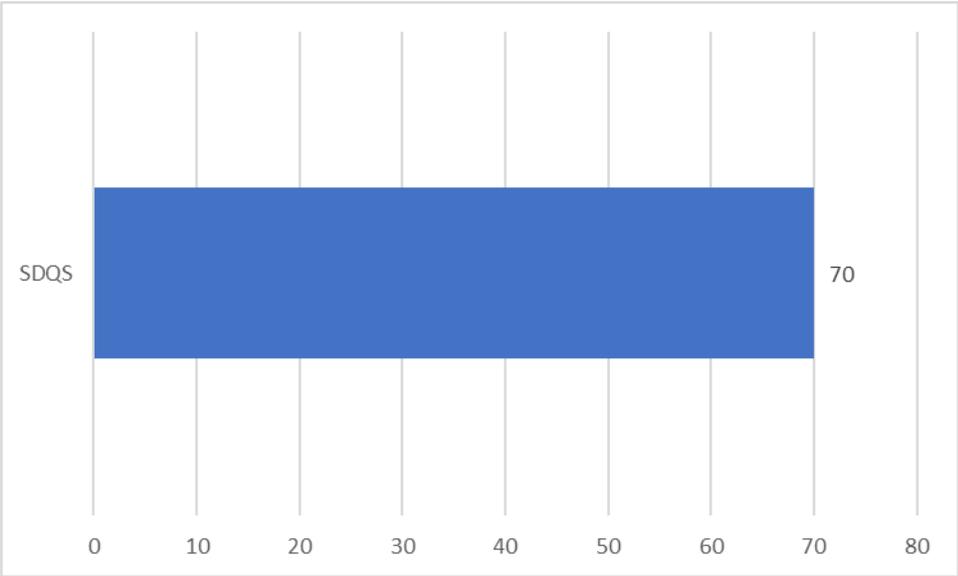
**SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE**

INFORME PQRS NOVIEMBRE 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., diciembre de 2018

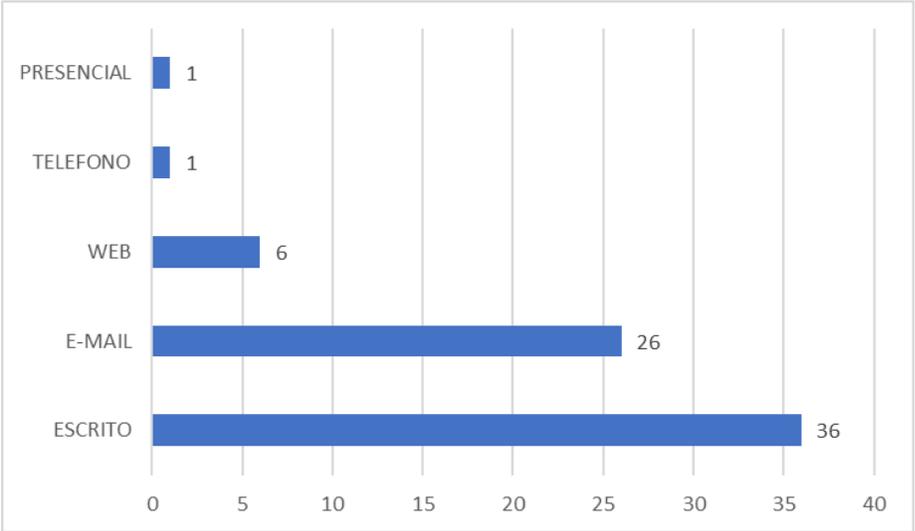
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 70 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

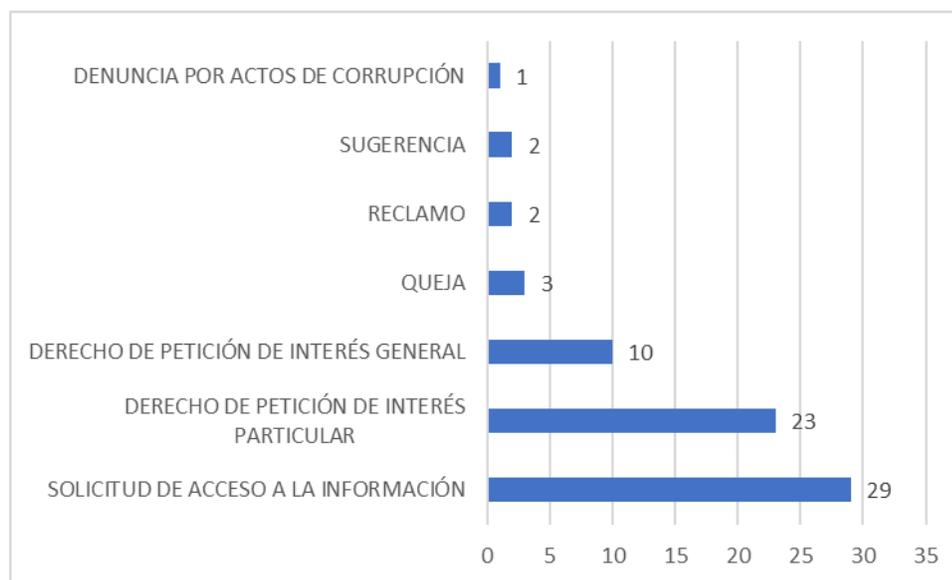
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 70 PQRS recibidas por la entidad, 36 ingresaron por el canal escrito, participando con el 51% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 26 requerimientos, pesando el 37%, el canal web con 6 radicaciones cada una, con una participación igualada de 9%, el canal telefónico con 1 radicación para un 1% y el presencial con 1 radicación para un 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 las solicitudes de información con 29 radicaciones con un peso de 41 %, seguido por los derechos de petición de interés particular con 23 radicaciones participando con el 33%, seguido por 10 derechos de petición de interés general con un peso de 14 %, 3 quejas con un peso de 4 %, 2 reclamos (3%), 2 sugerencias con un pesos del 3 % y 1 denuncia por actos de corrupción con el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	16	23%
GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y POBLACIONES	11	16%

GESTION ADMINISTRATIVA	6	9%
EMPRENDIMIENTO E INDUSTRIAS CULTURALES Y CREATIVAS	6	9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	6%
Total 5 subtemas	43	61%
Otros subtemas	27	39%
Total general	70	100%

Los subtemas más reiterados son: Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 21 (27%), Gestión administrativa 18 (23%), administración del talento humano 5 (6%), gestión de planeación 5 (6%), gestión territorial, participación y poblaciones 3(4%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
(en blanco)	57	81%
IDRD	4	6%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	3	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
ACUEDUCTO - EAB	1	1%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	1%
IDPC	1	1%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	70	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (3 a IDARTES); (4 a IDRD), (1 a FUGA), (1 IDPC).

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

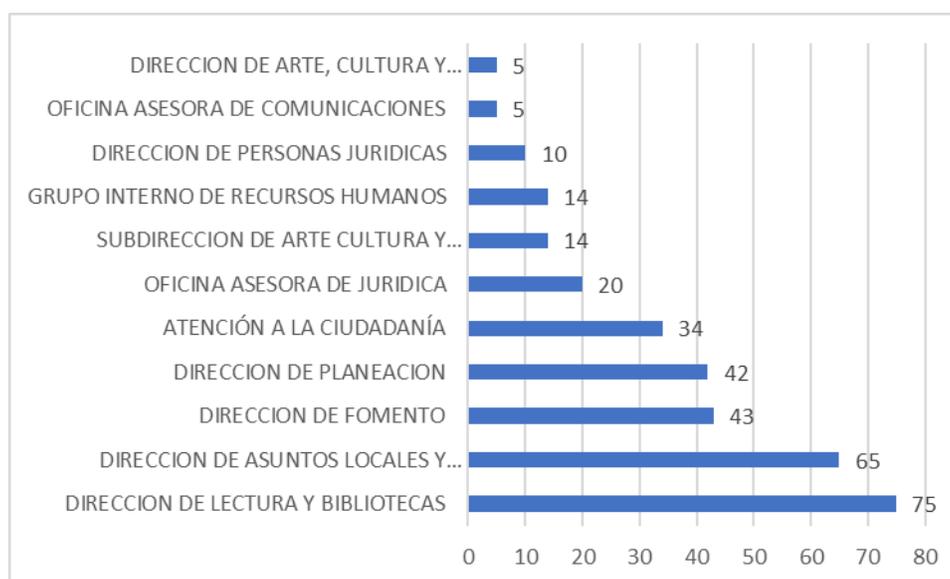
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	48	4	6%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	6	3	4%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	4	2	3%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	3	1	1%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	63	11	16%
Otras Dependencias	7	59	84%
TOTAL GENERAL	70	70	100%

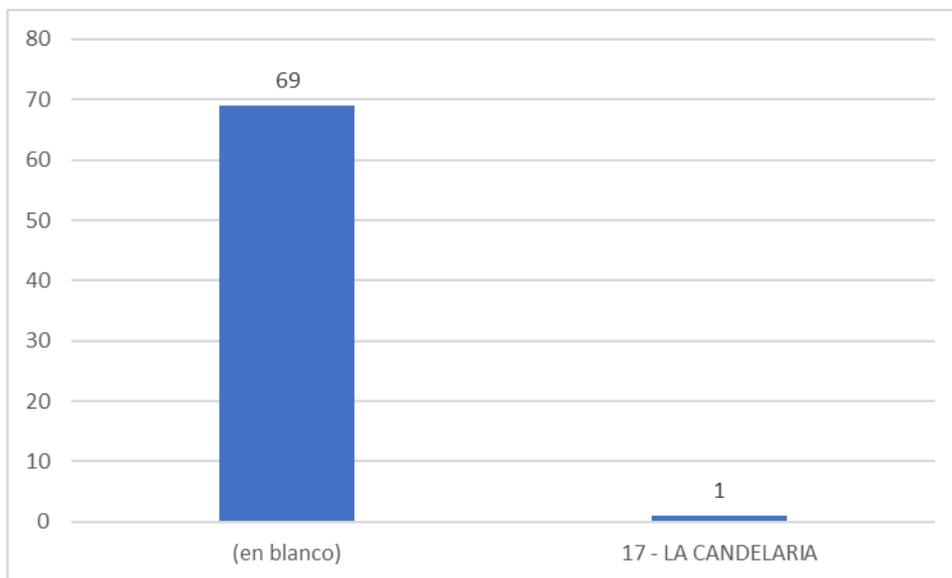
De 70 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



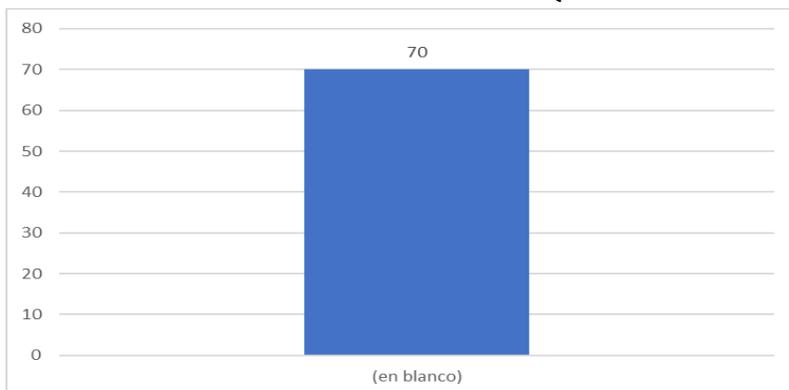
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 75 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

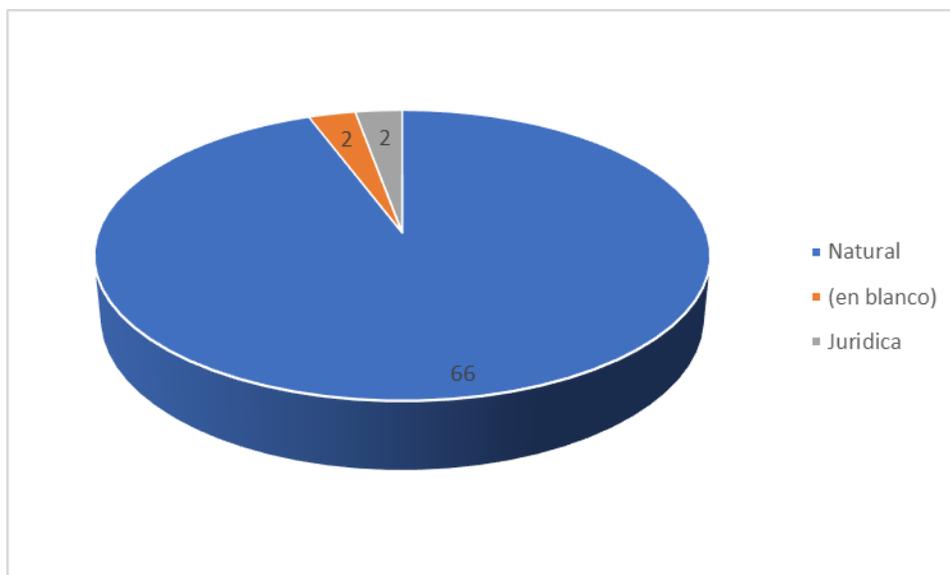


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

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 70 PQRS ingresadas en el periodo, se evidencia que 66 corresponden a personas naturales con una participación del 94 %, 2 a personas jurídicas con un peso del 3% y 2 en blanco pesando un 3 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	2	3%
Identificado	68	97%
TOTAL	70	100%

Del total de PQRS recibidas, se evidencia que 68 con un peso del 97% son peticionarios identificados, el 3% restante corresponde a 2 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.