



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

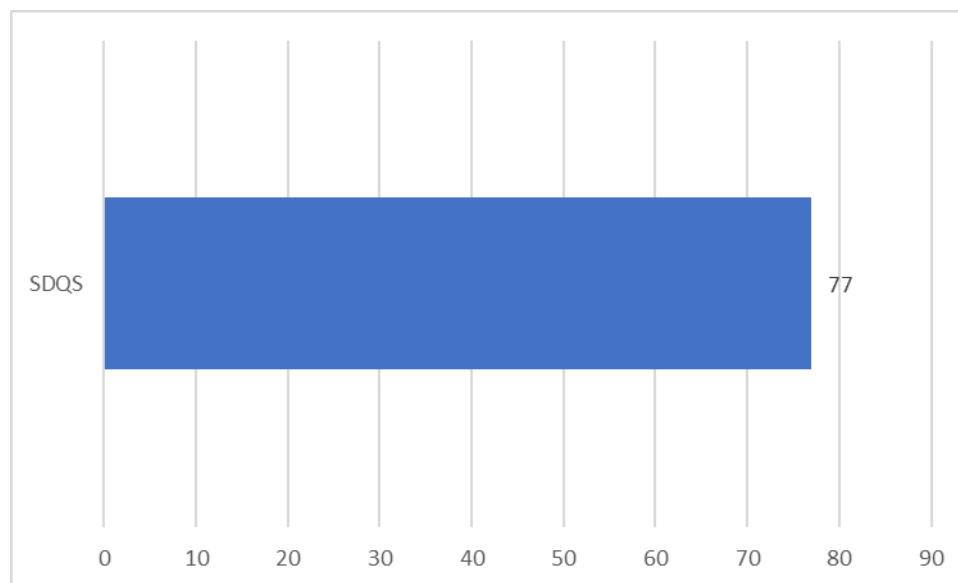
**SECRETARÍA DE CULTURA  
RECREACIÓN Y DEPORTE**

**INFORME PQRS OCTUBRE 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., noviembre de 2018**

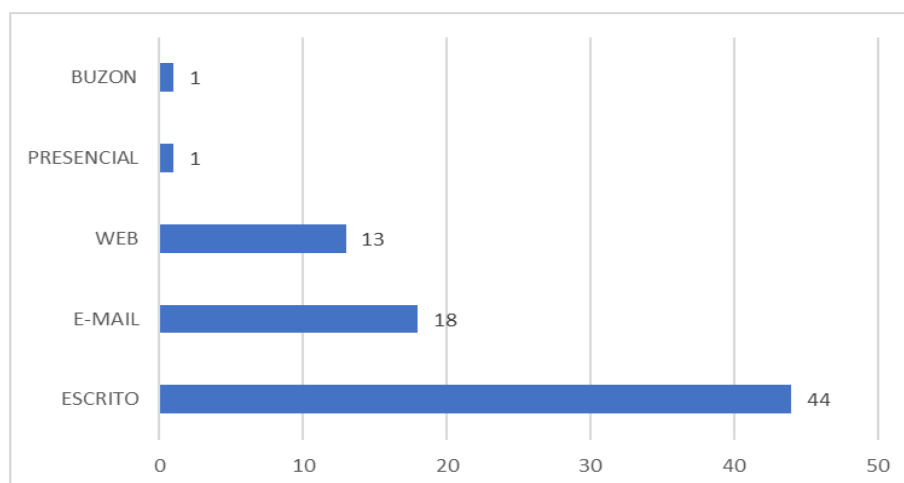
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 77 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

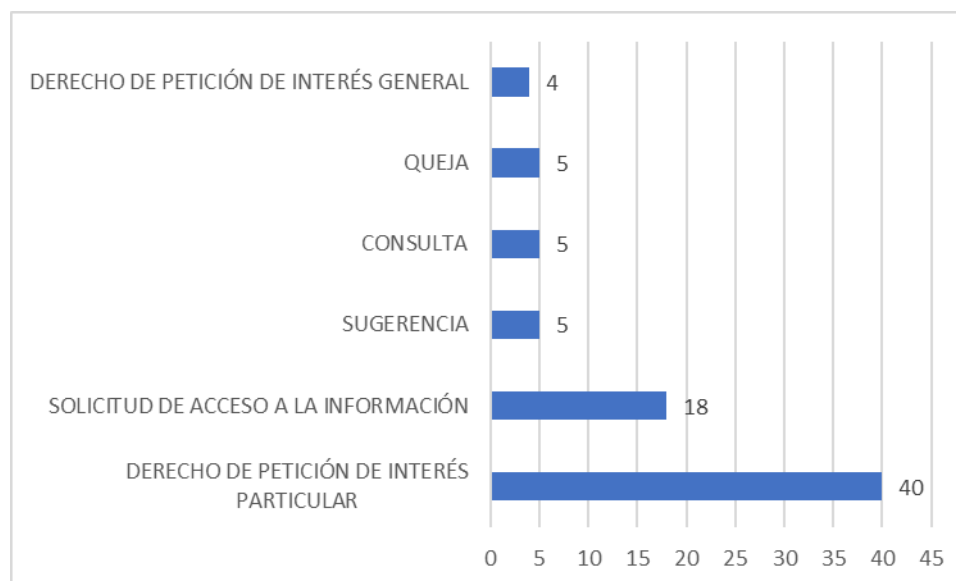
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

## 2. CANALES DE INTERACCION



De las 77 PQRS recibidas por la entidad, 44 ingresaron por el canal escrito, participando con el 57% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 18 requerimientos, pesando el 23%, el canal web con 13 radicaciones cada una, con una participación igualada de 17%, el canal presencial con 1 radicación para un 1% y el buzón 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 los derechos de petición de interés particular recibiendo 40 PQRS con un peso del 52%, seguido por las solicitudes de información, con 18 radicaciones participando con el 23%, seguido por 5 sugerencias con un peso de 6 %, 5 consultas con un peso de 6 %, 5 quejas (6%), y 4 derechos de petición de interés general con un pesos del 5 %.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	21	27%
GESTION ADMINISTRATIVA	18	23%

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	6%
GESTION DE PLANEACION	5	6%
GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y POBLACIONES	3	4%
Total 5 subtemas	52	68%
Otros subtemas	25	32%
Total general	77	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)	67	87%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	3%
IDRD	2	3%
IDT	2	3%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	1%
IDPC	1	1%
		0%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	77	100%

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

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

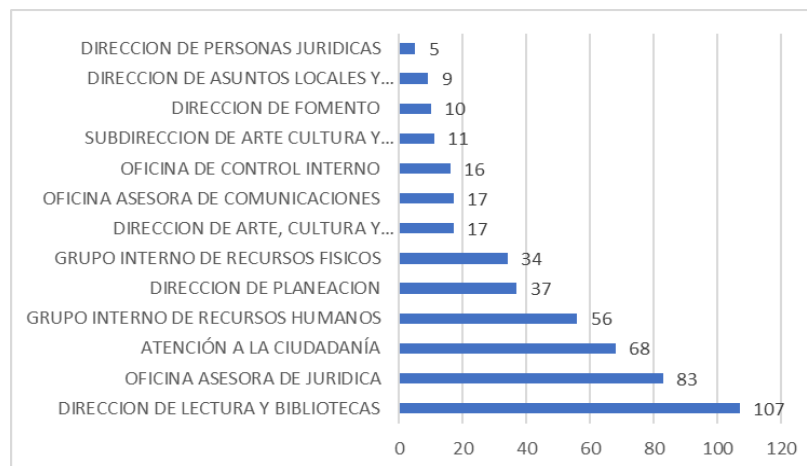
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	54	9	12%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	6	4	5%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	4	2	3%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	2	2	3%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	68	18	23%
Otras Dependencias	9	59	77%
TOTAL GENERAL	77	77	100%

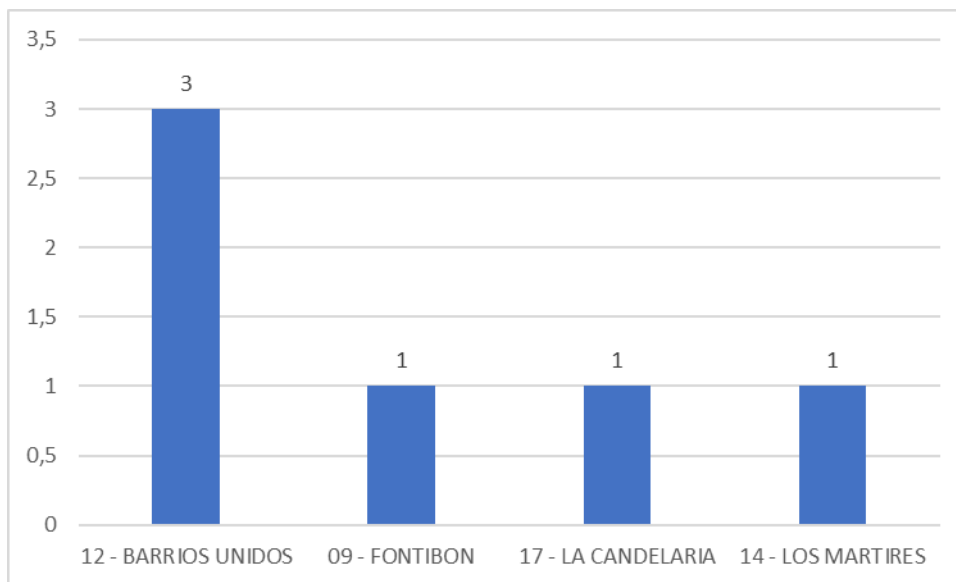
De 77 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



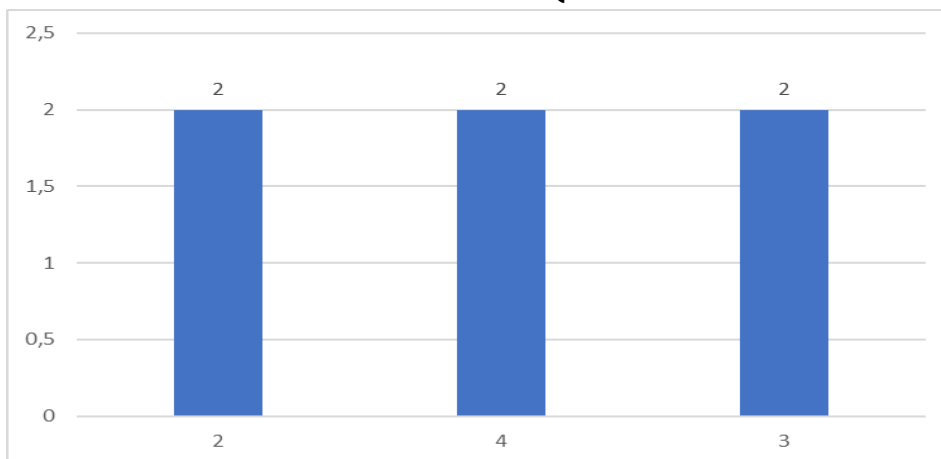
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 107 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

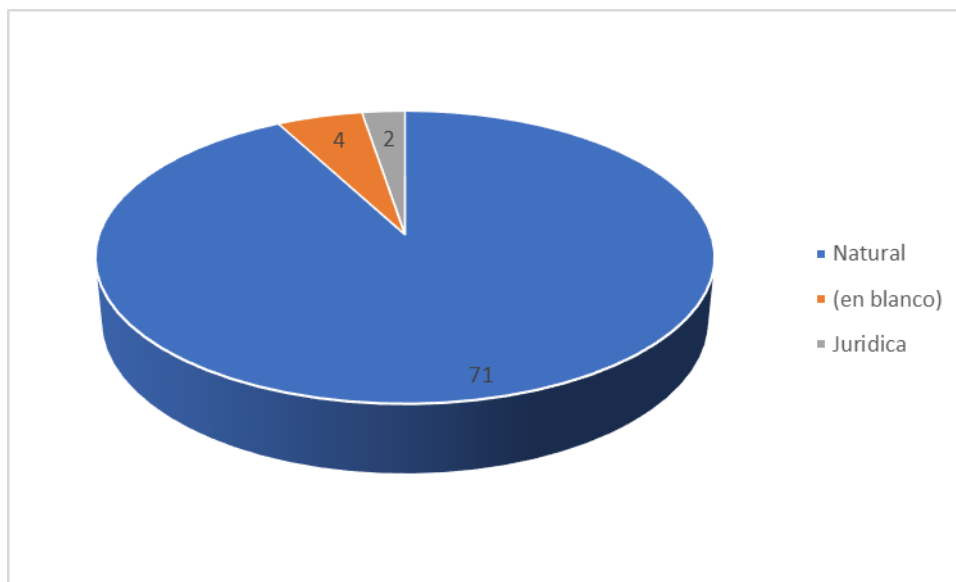


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

### 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 77 PQRs ingresadas en el periodo, se evidencia que 71 corresponden a personas naturales con una participación del 92 %, 2 a personas jurídicas con un peso del 3% y 4 en blanco pesando un 5 % sobre el total.

#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	4	5%
Identificado	73	95%
TOTAL	77	100%

Del total de PQRs recibidas, se evidencia que 73 con un peso del 95% son peticionarios identificados, el 5% restante corresponde a 4 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.