

## INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

### 1. OBJETIVO:

Verificar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

### 2. METODOLOGIA:

La metodología utilizada en esta verificación fue la siguiente:

- Revisión de la normatividad correspondiente al tema.
- Solicitud información Oficina de Atención al Ciudadano.
- Consolidación de la información recopilada y verificación de la misma.
- Elaboración y presentación del informe con los resultados del seguimiento.

### 3. MARCO NORMATIVO:

1. Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 76: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”*
2. Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
3. Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.
4. Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, Artículo 3º - De los procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos

- en el Distrito Capital. Artículo 4°.- De los procesos de Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital.
5. Decreto 2641 de 2012: por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Artículo 2. *“Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".* Artículo 5. *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”*
  6. Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
  7. Decreto 392 de 2015 por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
  8. Circular 018 de mayo 8 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la cual se señala que todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se deben registrar en el aplicativo SDQS. Adicionalmente establece que se debe preparar un informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo.
  9. Circular 087 del 19 de Julio del 2015 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veedora Distrital, a través de la cual se establece que las entidades deben presentar informes Mensuales de los Requerimientos Ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se estandariza el informe mensual de PQRS
  10. Circular 120 del 11 de Agosto 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionada con la Sostenibilidad y Financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Indica de manera puntual que las entidades deben disponer en la preparación de sus presupuestos anuales, los recursos necesarios para cubrir y poder ejecutar en cada una de sus entidades lo siguiente: Infraestructura física, planta de personal, medición del servicio, Línea 195, tecnología, implementación de políticas de gobierno en materia de TIC's, inteligencia del negocio, optimización y racionalización de trámites, NTD-SIG.
  11. Resolución 084 de 2016 de la OFB, por la cual se delega como Defensor de la Ciudadanía de la Orquesta Filarmónica de Bogotá al (la) Subdirector (a) Administrativa y Financiera.

#### 4. CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD

##### 4.1 Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195

- *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*

La entidad cuenta con una Oficina de Atención a la Ciudadanía, la cual se institucionalizó en marzo de 2011 como producto de la modificación de la estructura organizacional y ajuste de funciones de la entidad establecida en el Acuerdo 02 del 2011. Este acuerdo también establece que corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera coordinar la implementación y ejecución de procedimientos para garantizar la oportuna y efectiva atención al usuario, derechos de petición, quejas, soluciones y sugerencias en cuanto a la prestación del servicio.

Durante la vigencia 2016 la Oficina de Atención a la Ciudadanía alineó su plan de acción al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos institucionales:

**1. Consolidar a la OFB como la mejor en:**

- 1.1. La Calidad Artística
- 1.2. El Modelo Educativo
- 1.3. El Modelo de Gestión

**2. Optimizar los principales recursos de la OFB a través de:**

- 2.1. La maximización del uso de la infraestructura
- 2.2. El aprovechamiento del conocimiento y mejores prácticas musicales, administrativas y de gestión

**3. Innovar y aportar más valor a la ciudad por medio de:**

- 3.1. Desarrollar la Orquesta como un proyecto de vida para los jóvenes talentos
- 3.2. Llevando la música al alcance de todos
- 3.3. Desarrollando proyectos de radio y televisión
- 3.4. Desarrollando contenidos diversos para nuevas plataformas

**4. Trabajar en conjunto con los Grupos de Interés**

- *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”. “En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*

La página Web de la entidad cuenta con accesos directos al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) a través del Link de Transparencia (1. Mecanismos de Contacto), Pie de Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195

Página (Servicio al Ciudadano) y Link Servicios. Dando cumplimiento de esta manera a la normatividad vigente.

**4.2. Ley 1755 de 2015**, *por medio del cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.*

La entidad atiende lo dispuesto en la Ley 1755 en lo relacionado con las reglas generales y especiales de los derechos de petición ante autoridades y de los derechos de petición ante organizaciones e instituciones privadas, a través del Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias – Código SU-P-01, cuya última actualización fue Junio de 2014 (No se incluye normatividad vigente como el Decreto 392 de 2015, Circular 087 de 2015, Circular 120 de 2015 y Circular 084 de 2016).

**4.3. Decreto 371 de 2010.** *Asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.*

1) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*

Durante el segundo semestre de 2016 la Oficina de Atención al Ciudadano aseguró la prestación de sus servicios a través de la gestión de apoyo realizada por un Profesional Universitario, vinculado a la OFB a través de un Contrato de Prestación de Servicios.

En cuanto al suministro de respuesta de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales; se observa que de la muestra seleccionada de 25 solicitudes recibidas, las respuestas son coherentes con los objetos de las peticiones y que las mismas en términos generales se produjeron dentro de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente al control de las respuestas que se realiza a través del SDQS de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; la Oficina de Atención al Ciudadano atiende los correos que tienen que ver con solicitudes de información de los servicios que ofrece la entidad, los que se observan son atendidos con amabilidad y oportunidad.

La Oficina de Atención al Ciudadano lleva también un registro de la atención personalizada y telefónica que se realiza directamente en la Oficina dispuesta para ello. Esta gestión se

controla a través de archivo en Excel CONTROL DE LLAMADAS Y VISITAS ATENCIÓN AL CIUDADANO.

2) *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión*

La OFB tiene definido el proceso de Atención al Ciudadano como parte de los procesos de apoyo de la entidad. Proceso que se encuentra debidamente caracterizado y documentado, con tres procedimientos relacionados:

- SU-P-01 Procedimiento Atención a peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Última Actualización Junio de 2014
- SU-P-02 Medición satisfacción de los usuarios – Última Actualización Junio de 2014
- SU-P-03 Presentación de Informes Atención al Ciudadano – Última Actualización Junio de 2014

Defensor al Ciudadano: El Decreto 392 de 2015 establece en su artículo 1 que *“en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo 1: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*. En ese sentido la OFB a través de la Resolución No. 084 de 2016 de fecha 29 de Febrero de 2016, expedida por la Directora General de la OFB designa a la Subdirectora Administrativa y Financiera de la entidad como Defensor del Ciudadano, quien deberá realizar las funciones fijadas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015.

De acuerdo a lo observado en el Informe Defensor al Ciudadano 2016 cuyo objetivo es *“Evidenciar la gestión realizada a través del desarrollo de las distintas acciones y actividades enfocadas a garantizar la mejor atención y prestación de los servicios a la ciudadanía”* (Informe Defensor al Ciudadano 2016), de manera general en la vigencia 2016, se cumple con lo establecido en el Decreto Distrital 392 de 2016; sin embargo a la fecha del seguimiento no se observa la presentación de este informe en ninguna instancia de la entidad que permita tomar decisiones. De acuerdo a lo informado por la contratista de apoyo del área, este documento será presentado como parte del Informe de Gestión 2016 que la Directora de la entidad debe entregar a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El informe en mención cubre temas tales como:

- Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
- Guía de Trámite y Servicios y Mapa Callejero
- Participación Ciudadana
- Estudio de Audiencias
- Trabajo en conjunto con entidades del Sector (Nodo Sectorial)
- Retos 2017

*3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano presentó los informes mensuales de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidos, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Circular 087 de 2015.

*4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*

Se evidencian acciones de interacción y coordinación entre el responsable del área de atención al ciudadano y los responsables de los procesos institucionales, para dar respuesta a los peticionarios. Se realiza un seguimiento permanente a través de correos electrónicos, llamadas y solicitudes verbales, a todas las áreas que por competencia deben responder, para minimizar los riesgos que puedan generarse en desarrollo del proceso.

*5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.*

La entidad dispone de una Oficina ubicada en la sede Administrativa de fácil e inmediato acceso por parte de la comunidad en general y a través de la página web en el Link Servicios – Atención al Ciudadano suministra la siguiente información:

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195

En el Área de Atención al Ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que tenga con respecto a la Orquesta Filarmónica de Bogotá.

- Horario de atención:  
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.
- Dirección:  
Calle 39 Bis # 14-57 - Bogotá D.C.  
Teléfono: 57+1+288 34 66 extensión 209.
- Correos electrónicos institucionales:  
info@ofb.gov.co (link sends e-mail)  
Los requerimientos los pueden presentar ante la OFB, a través de:
  - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
  - Contáctenos OFB
  - Por escrito
  - Por correo electrónico
  - De forma presencial

*6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.*

De la verificación a los elementos de control identificados: reportes generados por el sistema SDQS para hacer seguimiento al trámite de las solicitudes, matriz en Excel que relaciona la información registrada en el SDQS y el sistema de información documental ORFEO, se observa que hay una adecuada operación del Sistema Distrital que facilita la gestión de la Oficina.

*7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*

Se evidencia la participación del Contratista de Apoyo del área de Atención al Ciudadano en los siguientes eventos:

- Nodo Intersectorial Seguimiento a Informes PQRS de la Veeduría Distrital, llevada a cabo el 03/08/2016.
- Análisis y Depuración Subsistemas de la Veeduría Distrital, llevada a cabo el 15/09/2016
- Plan de Sensibilización y Cualificación en Herramientas Gerenciales de la Veeduría Distrital, llevada a cabo el 19/09/2016

**4.4. Circular 087 del 19 de Julio del 2015:** a través de la cual se estandariza y unifica el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales.

Se evidencia la adopción de esta nueva metodología a través de los informes presentados de la gestión desarrollada en el segundo semestre de 2016, los cuales cumplen con los requerimientos establecidos:

- Insumo-Recibido
- Insumo-Solucionado
- Total-Recibidos
- Total-Solucionados
- Top-Requerimientos-Subtema
- Acciones de Mejora

**4.5. Circular 120 del 11 de Agosto 2015:** a través de la cual se requiere la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

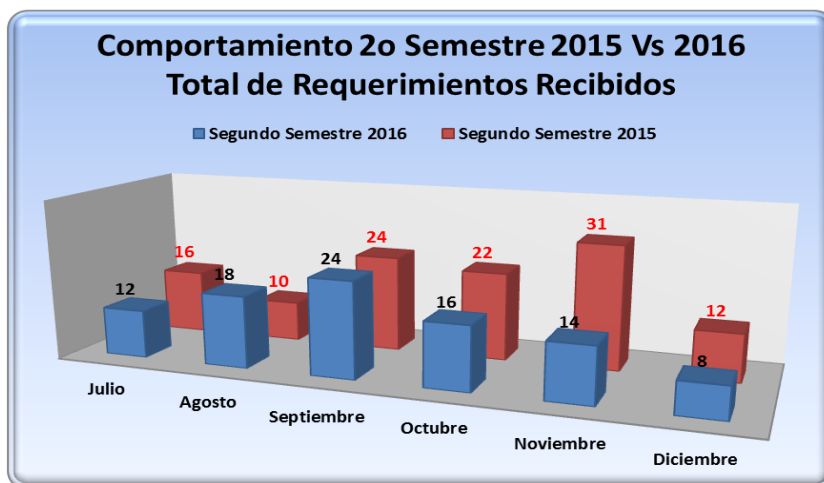
En Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, se evidenció que la OFB en el Pilar o Estrategia Transversal Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia, cuyo Objetivo Estratégico es *la Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía*, estableció el Proyecto Consolidación Institucional en la OFB con recursos por \$ 1.899.408.501, de los cuales, de acuerdo a lo evidenciado en el reporte RP Enero a Diciembre de 2016 (Presupuesto) se ejecutó de manera específica para la Oficina de Atención a la Ciudadanía el valor de \$19.560.000 a través del Contrato de Prestación de Servicios 587 del Profesional de Apoyo de la Oficina, lo cual representa el 1.03% del total del presupuesto del proyecto.

## 5. GESTIÓN Y RESULTADOS

De acuerdo con la información suministrada, la gestión del área de Atención al Ciudadano muestra los siguientes resultados:

### 5.1. Total Solicitudes Recibidas:





Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención Al ciudadano. Cálculos Propios

En el segundo semestre de la vigencia 2016 se presentaron en la entidad 92 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones, siendo el mes con mayor número de solicitudes Septiembre (24), para un promedio mensual de 15 solicitudes.

Es importante anotar que respecto al segundo semestre de la vigencia 2015, se evidencia una disminución del 20% en los requerimientos recibidos.

## 5.2. Solicitudes Recibidas por Tipología:

Tipo de Requerimiento	Total 1er.	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2o.	Total Anual	% Part. Anual
CONSULTA	0	0	6	0	1	3	0	10	10	4,13%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14	0	1	2	2	1	0	6	20	8,26%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	100	3	4	13	12	7	2	41	141	58,26%
QUEJA	5	0	1	1	0	0	2	4	9	3,72%
RECLAMO	10	0	0	0	0	0	1	1	11	4,55%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19	8	6	8	1	2	3	28	47	19,42%
SUGERENCIA	2	1	0	0	0	1	0	2	4	1,65%
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>
Fuente: Reporte SDQS Vigencia 2016 - Oficina Atención al Ciudadano									62%	1er semestre
									38%	2o. Semestre

Durante la vigencia 2016, el 58,26% de las solicitudes recibidas corresponde a los derechos de petición de interés particular, seguido por las solicitudes de información que representan el 19,42%. Por su parte las quejas sólo equivalen al 3,72% (9) del total de solicitudes recibidas.

En cuanto al comportamiento anual de las dos vigencias se observa:

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195



Total Requerimientos por Tipología	2016	2015	Variación
CONSULTA	10	1	900%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20	129	-84%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	141	93	52%
QUEJA	9	5	80%
RECLAMO	11	3	267%
SOLICITUD DE COPIA	0	3	-100%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	47	51	-8%
SUGERENCIA	4	2	100%
FELICITACIONES	0	1	-100%
<b>TOTALES</b>	<b>242</b>	<b>288</b>	

Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención Al ciudadano. Cálculos Propios

El comportamiento en comparación con el mismo período de la vigencia anterior tiende a disminuir en relación a los Derechos de Petición de Interés General (-84%) mientras que se observa un aumento en las solicitudes de Derechos de Petición de Interés Particular (52%).

Se evidencia una variación relativa significativa en los requerimientos de Consultas, Quejas y Reclamos.

En relación a las Quejas recibidas se observa que éstas presentan un aumento del 80% entre la vigencia 2015 – 2016.

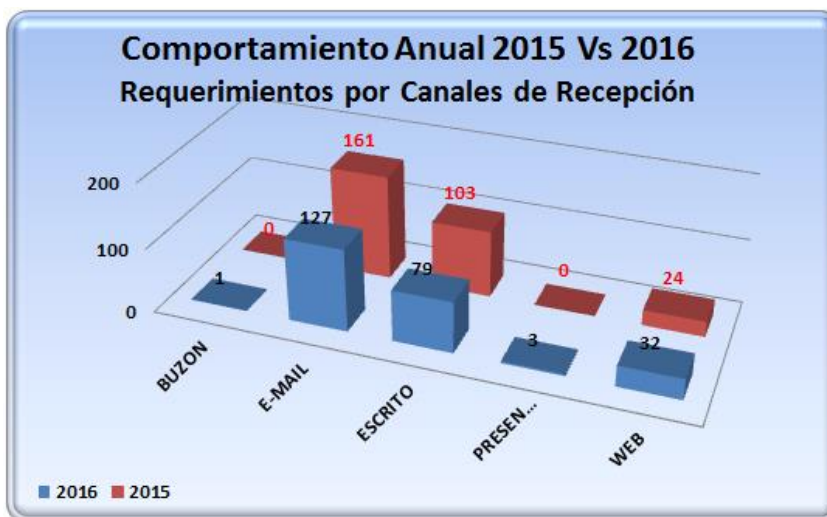
### 5.3. Solicitudes Recibidas por Canales de Recepción:

Canal de Recepción	Total 1er. Semestre	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2o. Semestre	Total Anual 2016	% Part.
BUZÓN	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0%
E-MAIL	92	3	5	10	7	6	4	35	127	52%
ESCRITO	45	4	7	6	7	8	2	34	79	33%
PRESENCIAL	0	0	0	3	0	0	0	3	3	1%
WEB	13	5	6	5	2	0	1	19	32	13%
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención al usuario.

En el período de Julio a Diciembre de 2016 el canal de recepción más utilizado por los ciudadanos es el correo electrónico (e-mail), seguido por las solicitudes escritas.

En relación al comportamiento anual frente a la vigencia 2015 se observa la misma tendencia: mayor atención a través del correo electrónico y en segunda instancia a través del medio escrito.



Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención al usuario. Cálculos propios.

#### 5.4. Solicitudes Recibidas Clasificadas por Tema:

Solicitudes Clasificadas por Tema	Total 1er. Semestre	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2o. Semestre	Total Anual 2016	% Part.
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0	0	1	1	3	3	8	10	4%
ACTIVIDADES DIDACTICAS Y ACADEMICAS	25	0	2	1	1	1	0	5	30	12%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	19	0	5	2	0	0	1	8	27	11%
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO SE SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	4	5	1	0	0	0	10	15	6%
BANCO DE PARTITURAS	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	0	0	0	1	1	0	0	2	2	1%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	3	0	0	1	0	0	0	1	4	2%
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	3	0	0	0	1	0	1	2	5	2%
ACTIVIDADES DIDACTICAS Y ACADEMICAS	3	2	2	2	1	0	2	9	12	5%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	0	1	0	0	0	1	2	1%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
ESTÍMULOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	5	0	0	0	0	0	0	0	5	2%
POLÍTICAS DE LA ENTIDAD	7	0	0	0	0	0	0	0	7	3%
PRESENTACIONES ARTISTICAS	40	0	0	10	8	8	0	26	66	27%
PROGRAMA DE APOYOS CONCERTADOS	0	1	3	4	1	0	0	9	9	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	16	2	1	0	0	1	0	4	20	8%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	6	2	0	0	2	1	1	6	12	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	7	0	0	0	0	0	0	0	7	3%
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención al usuario.  
Cálculos Propios

De acuerdo a la anterior clasificación se observa que el mayor número de solicitudes hacen referencia a las Presentaciones Artísticas (27%), le siguen en orden de importancia las

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195

Actividades Didácticas y Académicas (12%) y la Administración del Talento Humano (11%), comportamiento que ha sido constante en los dos semestres de la vigencia.

### 5.5. Solicitudes Solucionadas:

Tipología	Total Recibidos	Total Solucionados	Diferencia
CONSULTA	10	10	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	6	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	41	41	0
QUEJA	4	4	0
RECLAMO	1	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28	28	0
SUGERENCIA	2	2	0
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>0</b>

Fuente: Informes Mensuales Oficina de Atención al usuario. Cálculos Propios

Se realiza la verificación in situ de las siguientes solicitudes con el fin de validar los registros efectuados en el SDQS:

- 2145482016:** Derecho de Petición de Interés Particular - Subtema Administración del Talento Humano; recibida de manera escrita y en la cual se realiza la siguiente "Solicitud para expedir Certificación de tiempo laborado utilizando los formatos diseñados para tal fin, incluyendo fecha de ingreso y retiro. Adjuntar fotocopia de las planillas de pago en pensión obligatoria, mes a mes, ya que Colpensiones lo exige. Solicitud que ingresa el 02/12/2016 y tiene fecha de vencimiento 22/12/2016. En el reporte se evidencia fecha de finalización parcial 22/12/2016 en la cual se solicita ampliación de plazo. Se observa en esta solicitud que la respuesta fue radicada en ORFEO por el área competente con el No. 201702050019931 el día 20/01/2017, sin embargo se comunica al área de Atención al Ciudadano sólo hasta el día 25/01/2017, fecha en la cual se registra la finalización en el sistema SDQS.
- 2300282016:** Queja – Subtema Conciertos de la OFB en escenarios Habituales y no Habituales; recibida a través de e-mail y en la cual se realiza la siguiente queja "*Buenas tardes me comunico el día de hoy con ustedes para informarles que el día 21 de Diciembre de 2016 mi mamá Leonor Veladía tuvo un accidente con unas varillas que dejaron botadas en la plazoleta de la Iglesia del 20 de Julio después de una presentación que tuvieron ustedes el día 20 de Diciembre de 2016. A consecuencia de esa caída mi mamá tuvo una rotura del hombro derecho y la cual le dieron 8 meses de incapacidad*". Solicitud que ingresa el 29/12/2016 y tiene fecha de vencimiento 16/01/2017. En el reporte se evidencia fecha de finalización 11/01/2017 dentro de los términos establecidos (ORFEO No. 201701100019521).



- **1346802016:** Queja – Subtema Atención y Servicio a la Ciudadanía; recibida de manera escrita y en la cual se realiza la siguiente queja *“Hoy, a las 6:00 am, sobre la carrera 7 al frente de la Javeriana, un carro contratado por la Alcaldía (Placa WGK544) estuvo muy cerca de atropellarme, le di alcance y muy cordialmente le dije al conductor lo que había acabado de hacer y este me contesta, de manera violenta y soez, que fue consciente de haberme echado el carro encima, pero que es mi culpa por no andar en la ciclo ruta y que las calles son para los carros y no para las bicicletas. Se nota que sus funcionarios no tienen las calificaciones mínimas para desempeñar sus cargos. En este caso, dudo mucho que el conductor tenga pase de conducción y que conozca el código de Transito. Gracias por recuperar a Bogotá.”* Solicitud que ingresa el 01/08/2016, fecha de asignación 23/08/2016 y fecha de vencimiento 31/08/2016. En el reporte se evidencia fecha de finalización 01/09/2016 registrando un 1 de vencimiento.
- **2229082016:** Solicitud de Información – Subtema Traslado por no competencia; recibida de manera escrita y en la cual se realiza la siguiente solicitud *“Difusión del Oficio Circular No. 0927 del 03 de Noviembre de 2016 del Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de Barranquilla. Ref. Proceso Ejecutivo No. 080013105004201600427-001-2016-95033”.* Solicitud que ingresa el 16/12/2016 y tiene fecha de vencimiento 19/12/2016. El reporte evidencia fecha de finalización 16/12/2016. Se observa Detalle del Evento donde la entidad devuelve por considerarlo que no es de su competencia.
- **1447362016:** Solicitud de Información – Subsistema Administración del Talento Humano; recibida de manera escrita y en la cual se realiza la siguiente solicitud *“La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, recibió Derecho de Petición elevado por el Consejo Distrital de Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, en el cual solicita información sobre empleo y/o contratación en las diferentes secretarías de despacho y otros entes de la Administración Distrital separadamente. En consecuencia, con el fin de resolver de forma completa la solicitud, se remite copia de la misma a cada una de las entidades distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá, a través del SDQS para el trámite correspondiente y para que se emita respuesta directa al peticionario, conforme a lo planteado y dentro de los términos de Ley.”* Solicitud que ingresa el 18/08/2016 y tiene fecha de vencimiento 30/08/2016. El reporte evidencia fecha de finalización 21/09/2016. Se observa que la respuesta se da el 24/08/2016 registrado a través del Sistema ORFEO con el radicado No. 201601100011481, por lo que la respuesta se habría entregado dentro de los términos.
- **1171452016:** Solicitud de Información – Subsistema de Atención y Servicio a la Ciudadanía; recibida a través de la web de la entidad y en la cual se realiza la siguiente solicitud *“Buen día, solicito su amable colaboración con el listado de las empresas del Distrito (Secretarías,*

Alcaldías Locales, Hospitales Locales, etc.), en Excel y que contenga la siguiente información: Nit, Nombre entidad, Dirección, Teléfono, Fax, Correo Electrónico, URL y Nombre del Representante”. Solicitud que ingresa el 01/07/2016 y tiene fecha de vencimiento 19/07/2016. El reporte evidencia fecha de finalización 13/07/2016 dentro de los términos.

- **1432262016:** Solicitud de Información – Subsistema de Atención y Servicio a la Ciudadanía; recibida de manera escrita y en la cual se realiza la siguiente solicitud “*La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, recibió derecho de petición elevado por el señor: Pedro Julio López Sierra, Concejal de Bogotá, en el cual solicita información listada de nueve (9) preguntas relacionadas con la Atención al Público y la Ventanilla Preferencial...* “ Solicitud que ingresa el 16/08/2016 y tiene fecha de vencimiento 26/08/2016. El reporte evidencia fecha de finalización 30/08/2016 con un registro de 4 días de vencimiento (ORFEO (Radicado No. 20160208001181 de fecha 30/08/2016).

## 5.6. Quejas y reclamos - Acciones de Mejora:

### Quejas:

- **1582032016:** Subtema Programa de Apoyos Concertados, recibida a través de la web de la entidad, dirigida también a la Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá e Idartes. Habitantes de la localidad de la Candelaria realizan 10 solicitudes relacionadas con la gestión de la OFB en el Colegio San Bartolomé. Solicitud ingresa en 08/09/2016 y fecha de vencimiento 28/09/2016. La solicitud registra fecha de finalización 23/09/2016, dentro de los términos
- **2300282016:** Subtema Conciertos de la OFB en escenarios Habituales y no Habituales; recibida a través de e-mail y en la cual se realiza queja relacionada con un accidente con unas varillas que dejaron botadas en la plazuela de la Iglesia del 20 de Julio después de una presentación el día 20 de Diciembre de 2016 de la OFB. Solicitud que ingresa el 29/12/2016 y tiene fecha de vencimiento 17/01/2017. En el reporte se evidencia fecha de finalización 16/01/2017 dentro de los términos (ORFEO 201701100019521)
- **2255672016:** Subtema Conciertos de la OFB en escenarios Habituales y no habituales; recibida a través de Correo Electrónico, relacionada con la venta de boletas en el Auditorio León de Greiff después de cerradas las puertas para ingresar al concierto. Solicitud que ingresa el 21/12/2016 con vencimiento el 01/09/2017. La solicitud registra fecha de finalización y cierre 29/12/2016.

- **1346802016:** Subtema Atención y Servicio a la Ciudadanía; recibida de manera relacionada con un incidente con un carro contratado por la Alcaldía (Placa WGK544) al frente de la Universidad Javeriana. Solicitud que ingresa el 01/08/2016, fecha de asignación 23/08/2016 y fecha de vencimiento 31/08/2016. En el reporte se evidencia fecha de finalización 01/09/2016 con 1 día de vencimiento.

Reclamos:

- **2249592016:** Subtema Comunicaciones, Prensa y Protocolo; recibida a través de la web de la entidad, en la cual se reclama por anunciar en la página oficial de la entidad conciertos (navideño) que no se llevaron a cabo – Concierto Juvenil de Cámara: Biblioteca Pública Gabriel García Márquez Parque el Tunal, programada para el día 20/12/2016 a las 4:00 pm. Solicitud que ingresa 20/12/2016 y vencimiento el 06/01/2017. La solicitud se finaliza y cierra el 26/12/2016
- **1105632016:** Subtema Atención y Servicio a la Ciudadanía; recibida a través de e-mail, en la cual una ciudadana expresa su molestia por la no continuidad del proyecto de formación de Centros Orquestales de Usaquén. Solicitud que ingresa el 22/06/2016, con vencimiento 12/07/2016. La solicitud se finaliza y cierra el 12/07/2016 dentro de los términos.

La OFB realiza el reporte de la información a la Veeduría y la Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias de acuerdo con lo establecido en la circular 087 de 2015, no obstante se presentan debilidades en la definición de las acciones de mejora, los indicadores de medición y la fecha de ejecución de las quejas y reclamos atendidos por la entidad, por cuanto lo registrado en los informes corresponde a la información general de lo reportado y no a las quejas y reclamos atendidos por la entidad mensualmente, a continuación se presenta la información reportada en el segundo semestre de la vigencia 2016:



Mes	Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Julio	Se registraron 5 Solicitudes entre entidades en el sistema SDQS	Cambios en el área de Atención al Ciudadano	Se evidenció a través del reporte que se generó durante el mes de julio, que varias de las solicitudes que fueron ingresadas era entre entidades. Por lo anterior, durante el mes de agosto se realizó la distinción para ingresar sólo lo correspondiente a las PQRS de la ciudadanía.	Número de solicitudes entre entidades registradas en el SDQS durante el mes de julio Vs. Número de Solicitudes registradas entre entidades durante el mes de agosto.	01/ago/2016
Julio	No hubo solicitudes de información trasladadas a otras entidades en el mes de julio de 2016.		Solo se registró una negación a una solicitud de copia, teniendo en cuenta que los derechos de autor no corresponden a la OFB. A la fecha no hay ningún requerimiento pendiente del mes de julio.		
Agosto	Se evidencia que durante el periodo del mes de agosto la gestión de las solicitudes reportadas a través del sistema fue mínima. Si bien es cierto que se atendieron todas las solicitudes, la mayoría de las respuestas se generaron en el mes de septiembre. Tal como se evidenciará en el siguiente informe.	Cambios en el área de Atención al Ciudadano	Procurar dar respuesta a las solicitudes de ser posible, antes del tiempo límite establecido en el sistema.	Número de solicitudes solucionadas en el SDQS durante el mes de Septiembre Vs. Número de solicitudes solucionadas en el SDQS durante el mes de Octubre	31/oct/2016
Agosto	No hubo solicitudes de información trasladadas a otras entidades en el mes de Agosto de 2016.				
Septiembre	Se identificó que el sistema durante este mes, no evidenció el registro de los subtemas para el caso de algunas de las PQRS que se registraron	Es importante identificar con los administradores del SDQS, la falla que se pudo presentar, ya que el sistema siempre obliga a identificar el sistema para validar el ingreso de la PQRS. Se debe establecer si eso obedece a las solicitudes que fueron trasladadas a través de esta herramienta por las entidades.	Enviar la solicitud al administrador del SDQS para que identifique las fallas que se pudieron presentar o verifique los motivos por los cuales no se detecta el subtema al que pertenecen dichas peticiones.	Todas las PQRS que se registren durante el mes de noviembre deben estar debidamente clasificadas por su canal y subtema.	01/nov/2016
Septiembre	Se registraron 2 solicitudes de información por trasladados de otras entidades en el mes de septiembre de 2016.				
Septiembre	Se registró en la base de datos internas, 7 solicitudes entre entidades.				
Octubre	Se registró 1 derecho de petición de información por traslado de otras entidades en el mes de octubre de 2016.				
Octubre	Se registró el ingreso de 7 solicitudes entre entidades.				
Noviembre	Se registró el ingreso de 20 solicitudes entre entidades.	N/A	N/A	N/A	N/A
Noviembre	Se registró el traslado de dos solicitudes de otras entidades, por competencia en el mes de noviembre de 2016.	N/A	N/A	N/A	N/A
Diciembre	En el mes de diciembre de 2016 se registraron 5 solicitudes entre entidades	Se trasladaron a través del sistema SDQS 3 circulares de la Subsecretaría Jurídica Distrital, por falta de competencia.			

Fuente: Informe Mensuales reportados por el área de Atención al Ciudadano a la Veeduría y al SDQS.

## 5.7. Encuestas de Satisfacción y Percepción:

Con el fin de indagar sobre la percepción y opinión de la ciudadanía con relación a los servicios prestados, la Orquesta ha establecido el procedimiento MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS código: SU-P-02, aprobado en el comité SIG de junio 16 de 2011, el cual tiene como objetivo : *“Establecer los lineamientos para recibir, hacer análisis, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por la ciudadanía y las entidades ante la OFB, a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.”*

Se evidencian los resultados de las mediciones del nivel de satisfacción para el servicio de Publicaciones, efectuada por la empresa Mediciones y Medios para la vigencia 2016.

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195



Se observa convenio de apoyo interinstitucional para el desarrollo de prácticas universitarias suscrito con la Universidad de los Andes No. 457-2016 de mayo de 2016 de cuyo avance de ejecución se evidencian las encuestas aplicadas en los conciertos realizados por la OFB en los meses de Septiembre y Octubre de 2016 (Documento Estudio de los Perfiles de Consumidores de la OFB llevado a cabo como Tesis: Opción de Investigación de la Universidad de los Andes)

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la OFB ha realizado acciones orientadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010, realiza acciones de seguimiento y control en un ejercicio de mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano.

### FORTALEZAS:

- La Oficina de Atención al Ciudadano en términos generales cumple los criterios de amabilidad, equidad, transparencia, respeto y oportunidad indicados en la legislación.
- La OFB viene dando cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente en relación con los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital, la realización de acciones para prevenir actos de corrupción y la figura del Defensor del Ciudadano.
- La Orquesta cuenta con un proceso documentado, implementado y consolidado para la atención de las PQRS.
- El registro que se lleva a cabo de las solicitudes permite identificar fácilmente desde el reporte el asunto de la petición, queja o reclamo.

### DEBILIDADES:

Se observan oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- De las 25 solicitudes verificadas se evidencia una que presenta inconsistencia entre los registros realizados y la gestión real de la entidad, evidenciando que no se lleva una trazabilidad completa de la gestión en el sistema ORFEO que permita controlar la gestión documental de las solicitudes.
- En los informes relacionados con las Quejas y Reclamos reportados a la Veeduría y a la SDQS pues no se plantean adecuadamente las acciones de mejora, los indicadores y las fechas de ejecución de las acciones.

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195

- El archivo de gestión de la Oficina no se encuentra organizado.

## RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles internos para asegurar el registro confiable y oportuno de los diferentes estados de las peticiones en el sistema de información SDQS, de tal manera que no se presenten inconsistencias entre lo reportado y la gestión real de la entidad.
- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con los términos del proceso, de tal manera que sea claro el concepto que se debe manejar para cada uno de ellos y por ende su clasificación en los sistemas de información.
- Revisar y ajustar las acciones de mejora, indicadores y fechas de realización de las acciones, en los informes presentados a la Veeduría y la SDQS, para las solicitudes relacionadas con Quejas y Reclamos recibidos en la entidad, de tal manera que se informen adecuadamente las acciones de mejora implementadas por la entidad.

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO**  
**MARIA JANNETH ROMERO MARTINEZ**  
**Auditor**

**ORIGINAL FIRMADO**  
**Vo. Bo. MAGDALENA PEDRAZA DAZA**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Fecha: Enero 31 de 2017

Calle 39 Bis No. 14-57  
Código Postal 111311  
Teléfono 288 3466  
[www.filarmonicabogota.gov.co](http://www.filarmonicabogota.gov.co)  
Info: Línea 195