



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

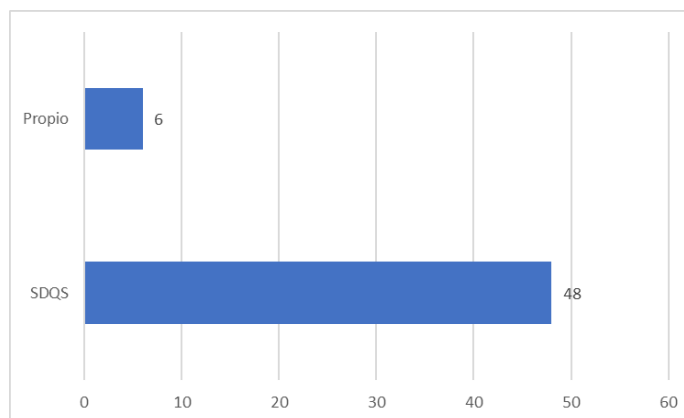
**SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE**

INFORME PQRS ENERO 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., febrero de 2018

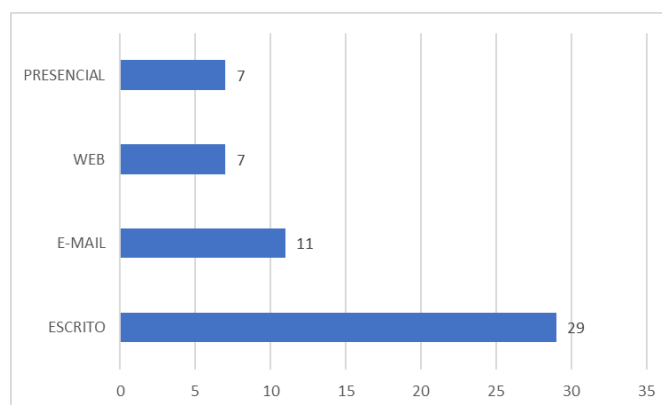
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 54 PQRS, tramitadas a través del SDQS (48) y sistema propio ORFEO (6).

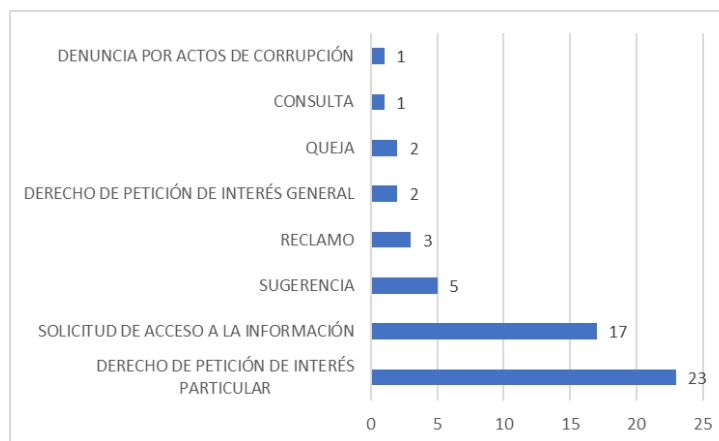
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 54 PQRS recibidas por la entidad, 29 ingresaron por el canal escrito, participando con el 54% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido el canal virtual (Email) con 11 radicaciones cada una, con una participación igualada de 20%, seguido del canal Web con 7 requerimientos, pesando el 13% y finalizando con el canal presencial con 7 radicaciones para un 13%.

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 23 PQRS con un peso del 43%, seguido por las solicitudes de información, con 17 radicaciones participando con el 31%, seguido por sugerencias con 5 radicaciones para un 9%, 3 reclamaciones equivalentes al 6%, 2 derechos de petición de interés general con un peso del 4%, 2 quejas (4%), 1 consulta (2%) y 1 denuncia por actos de corrupción (2%).

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
INFORMACION OTRAS ENTIDADES	11	20%
FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	10	19%
GESTION ADMINISTRATIVA	8	15%
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	4	7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	6%
Total 5 subtemas	36	67%
Otros subtemas	18	33%
Total general	54	100%

Los subtemas más reiterados son: Información Otras Entidades 11 (20%), Fomento, Estímulos, Apoyos Concertados y Alianzas Estratégicas 10 (19%), Gestión Administrativa 8 (15%), Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 4 (7%), Traslado por No Competencia 3 (6%). Los demás subtemas ocupan un total de 18 entradas para un 33%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	33%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	33%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	33%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	3	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (1 al IDR); los 2 restantes no pertenecen al sector.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

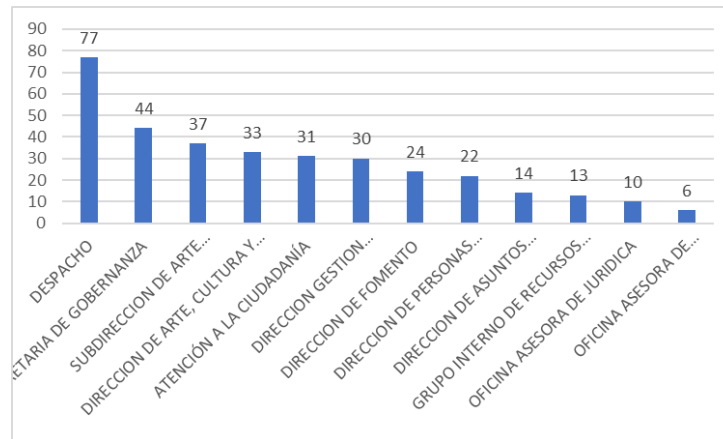
Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	29	7	13%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	7	2	4%
DIRECCION DE FOMENTO	4	2	4%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	1	2%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	3	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	46	13	24%
Otras Dependencias	8	41	76%
TOTAL GENERAL	54	54	100%

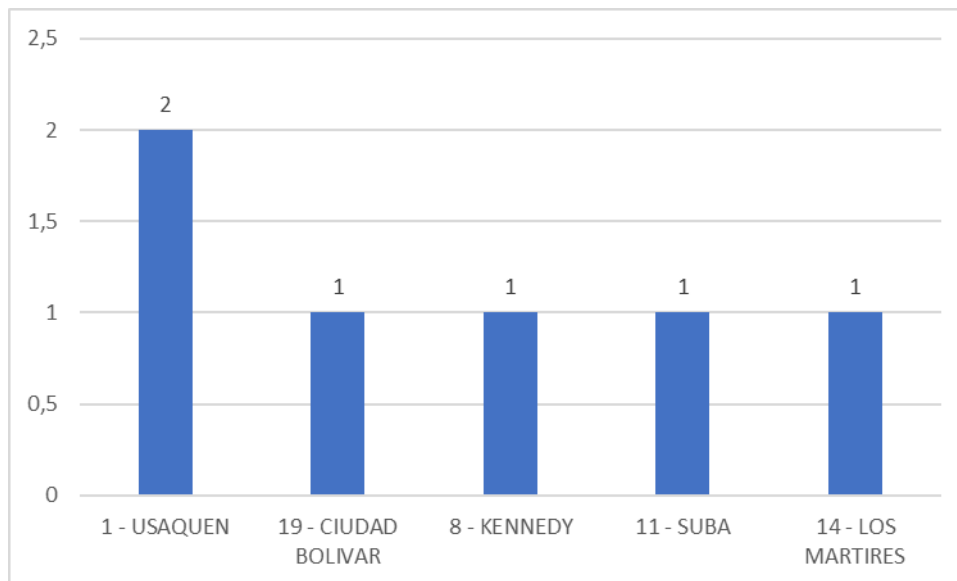
De 54 requerimientos recibidos, el total fue cerrado. El porcentaje mayor se tuvo en Atención a la Ciudadanía, desde donde se canalizan todos los ingresos de la entidad.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



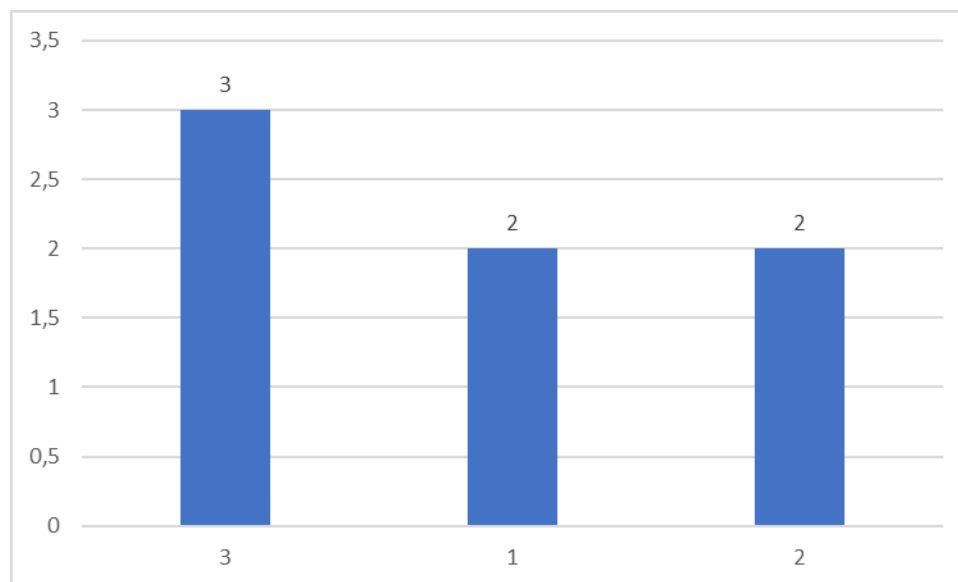
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 6 y 77 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

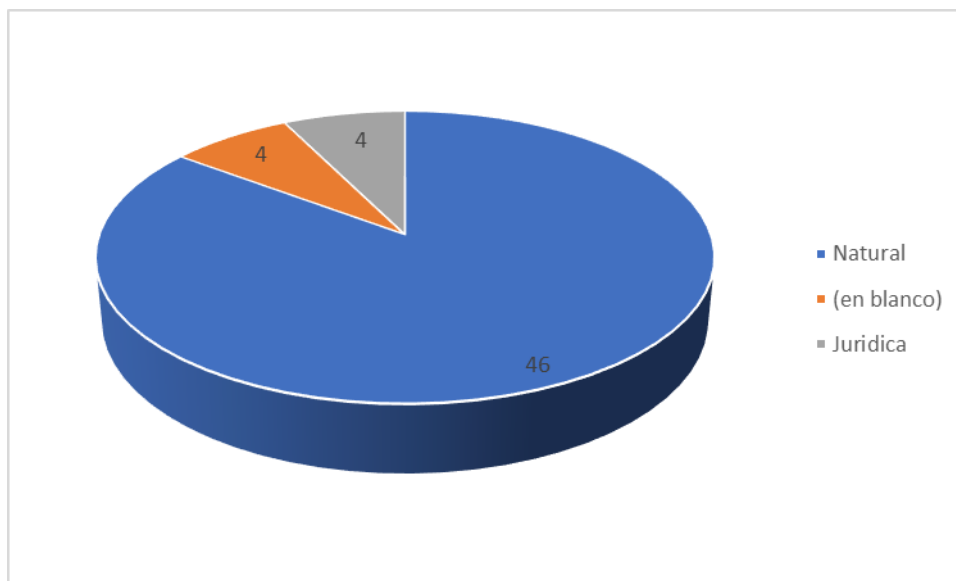


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

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 54 PQRS ingresadas en el periodo, se evidencia que 46 corresponden a personas naturales con una participación del 85%, 4 a personas jurídicas con un peso del 7% y 4 no marcadas pesando un 7% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	3	6%
Identificado	51	94%
TOTAL	54	100%

Del total de PQRS recibidas, se evidencia que 51 con un peso del 94% son peticionarios identificados, el 6% restante corresponde a 3 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.