



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

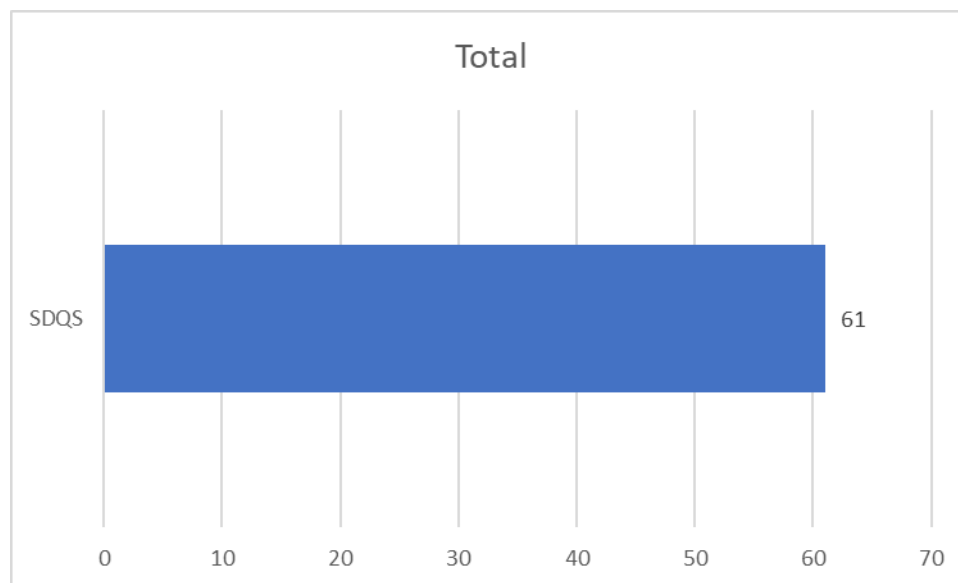
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME PQRS FEBRERO 2019

**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., Marzo de 2019

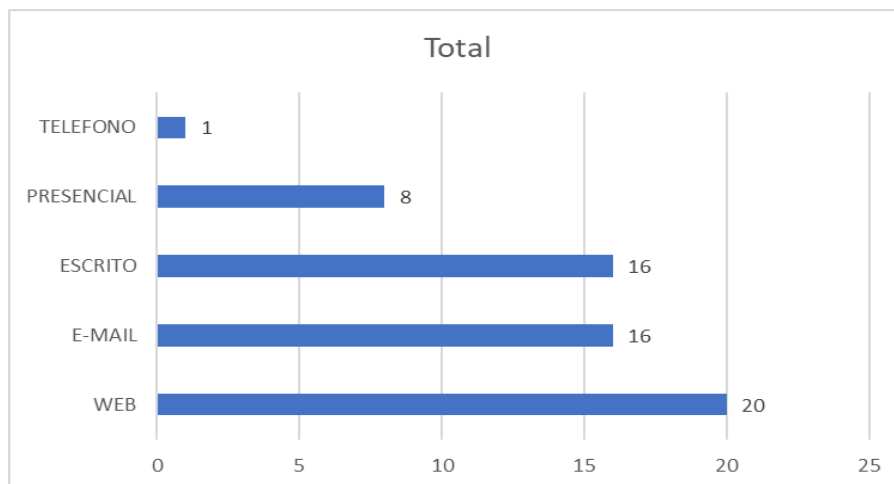
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 61 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

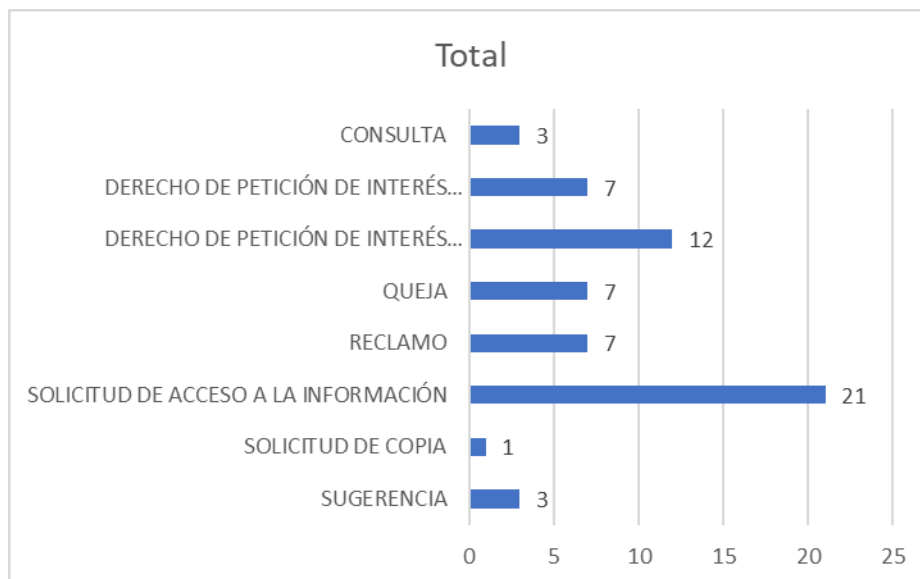
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 61 PQRS recibidas por la entidad, 20 ingresaron por el canal web, participando con el 33% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 16 requerimientos, pesando el 26%, el canal escrito con 16 radicaciones cada una, con una participación igualada de 26%, el presencial con 8 radicación para un 13%, y el telefónico con 1 con un peso del 2 % .

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 21 radicaciones con un peso de 34 %, seguido por los derechos de petición de interés particular con 12 radicaciones participando con el 20%, seguido por 7 reclamos con un peso de 11 %, 7 quejas con un peso de 11%, 7 derechos de petición de interés general con un peso de 11%, 3 consultas con un peso de 5 %, 3 sugerencias con un peso de 5% y 1 solicitud de copia con un peso de 2%,

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	20	33%
BIBLIORED	10	16%

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	7%
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3	5%
FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS	3	5%
Total 5 subtemas	40	66%
Otros subtemas	21	34%

Los subtemas más reiterados son: Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 14 (33%), bibliored 10 (16%), administración del talento humano 4(7%), gestión de arte, cultura y patrimonio 3(5%), fomento, estímulos apoyos concertados 3(5%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
(en blanco)	51	84%
IDARTES	3	5%
FUGA	2	3%
IDPC	2	3%
IDRD	1	2%
CANAL CAPITAL	1	2%
OFB	1	2%
		0%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	61	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (2 a IDPC); (1 a OFB); (2 a FUGA); (3 a IDARTES); (1 a IDRD; (1 a CANAL CAPITAL).

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	6	2	3%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	4	1	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	1	2%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3	1	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	2	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	18	6	10%
Otras Dependencias			0%
TOTAL GENERAL	61	61	100%

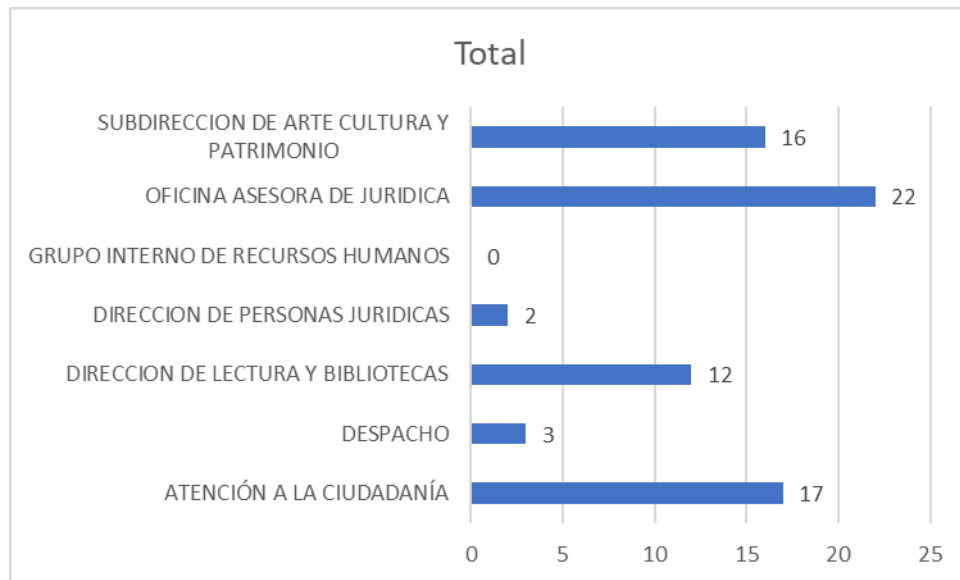
De 61 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

7.2.1 TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES

	Total Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
OFICINA ASESOR JURIDICA	4	1	20%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	20%
SUBDIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	20%
DESPACHO	1	1	20%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	20%
Total 5 Primeras Dependencias	8	5	100%

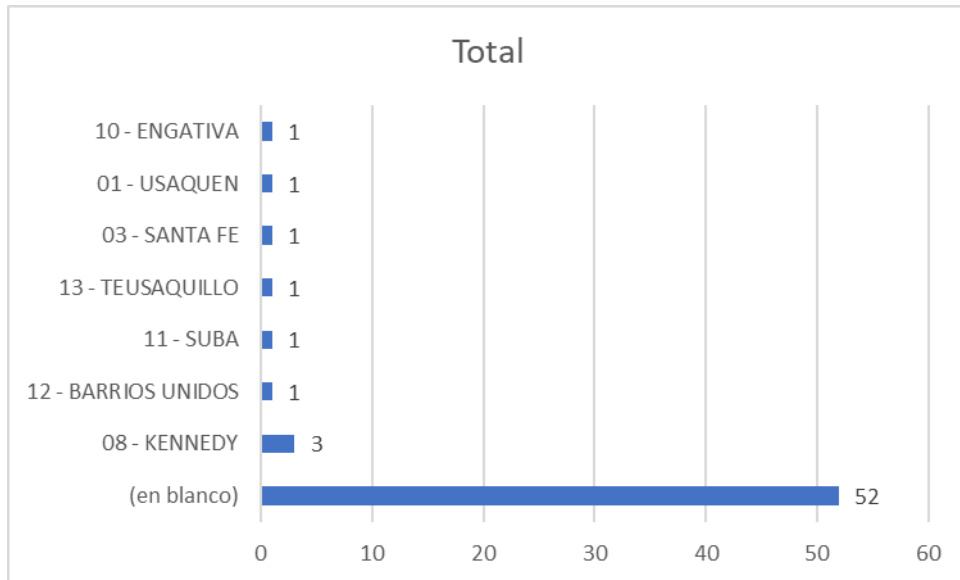
Otras Dependencias			0%
TOTAL GENERAL	5	5	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



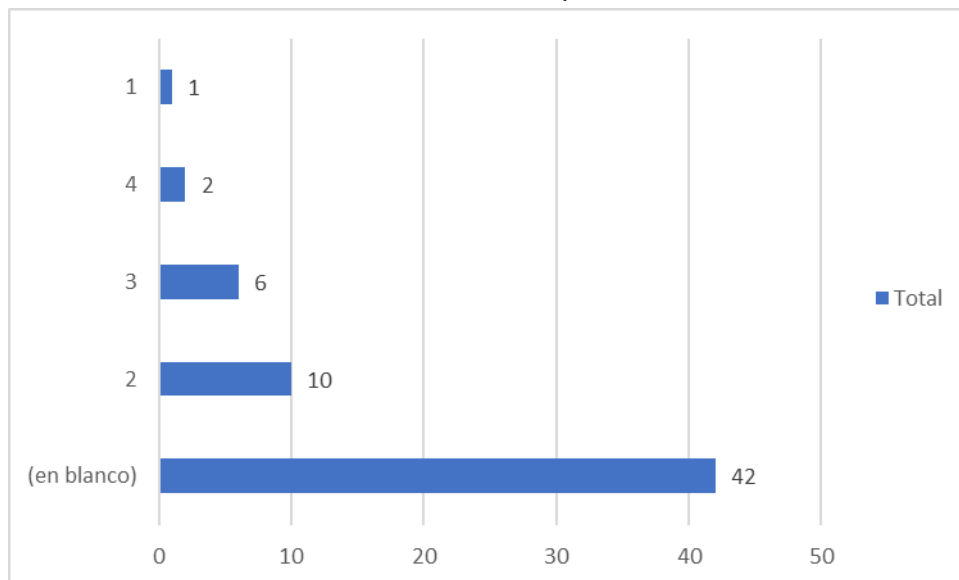
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 22 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

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

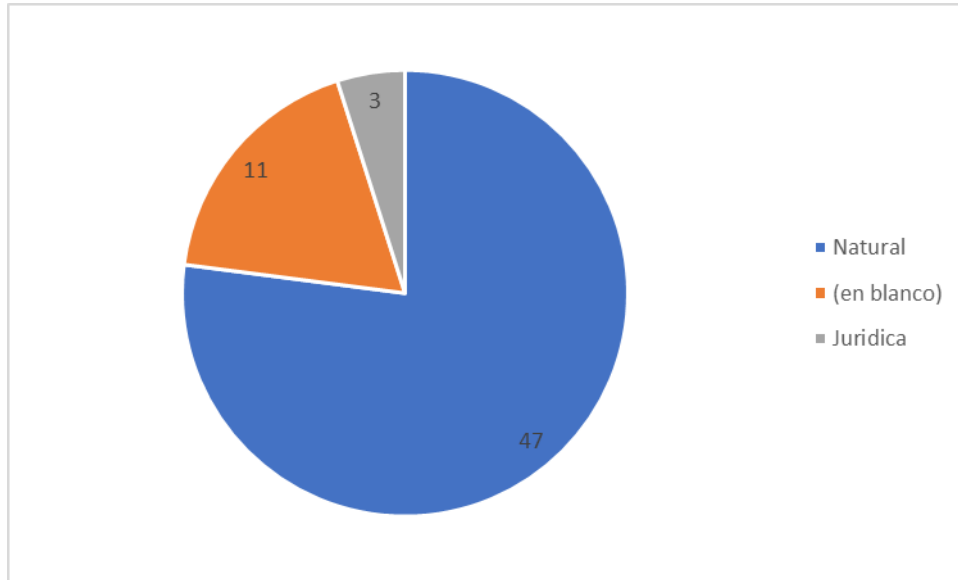


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

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 61 PQRs ingresadas en el periodo, se evidencia que 47 corresponden a personas naturales con una participación del 77 %, 3 a personas jurídicas con un peso del 5% y 11 en blanco pesando un 18 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	8	13%
Identificado	53	87%
TOTAL	61	100%

Del total de PQRs recibidas, se evidencia que 53 con un peso del 87% son peticionarios identificados, el 13% restante corresponde a 8 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.