



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL & ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MES DE NOVIEMBRE 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., Diciembre de 2019

Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 4320410
www.fuga.gov.co
Información: Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

INDICE

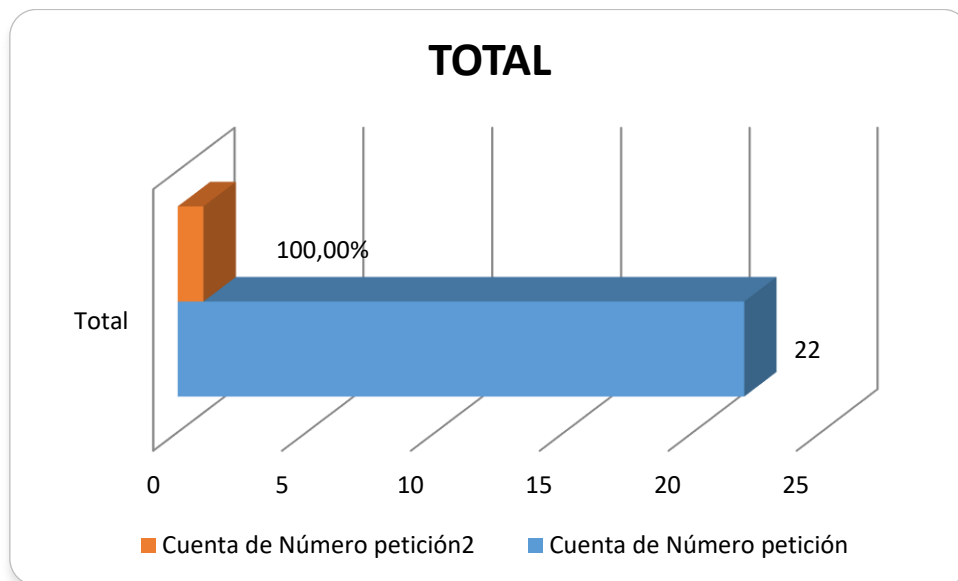
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS.
2. CANALES DE INTERACCIÓN.
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.
6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.
7. VEEDURIAS CIUDADANAS.
8. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA.
10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.
11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.
12. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.
13. CALIDAD DE REQUIRENTE.
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.





1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

La siguiente gráfica y su análisis corresponden al número total de requerimientos recibidos y gestionados en la entidad y enmarcados en la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y dan referencia en cuanto al uso del *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS* según el Decreto 371 de 2010 - *Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*.



Las cifras reportadas frente a los registros en el SDQS, son: de 22 peticiones gestionadas, el total (100%) fueron recibidas y/o registradas en el SDQS, peticiones de información realizadas por los canales email, web, telefónico, escrito y web.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

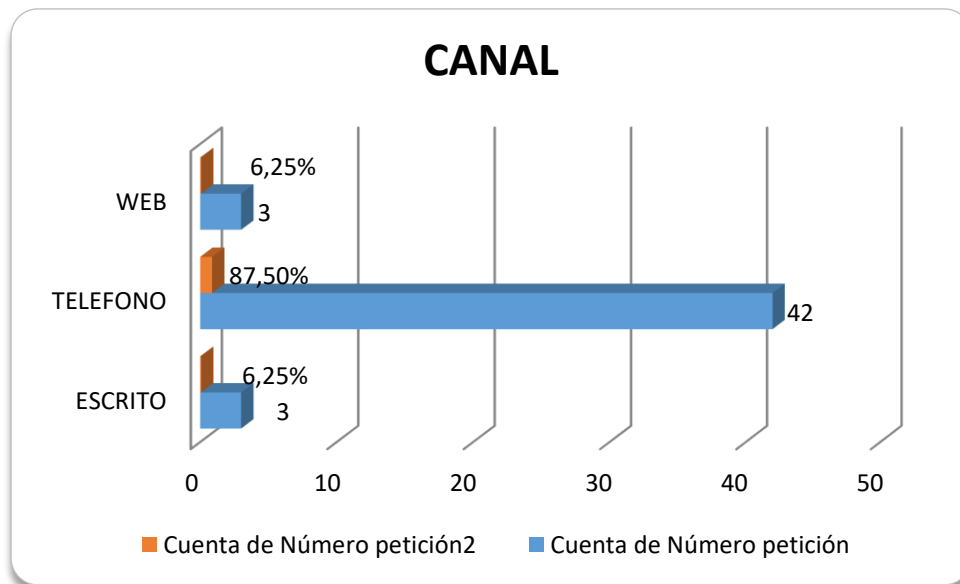
La siguiente gráfica corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - *Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía*.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño



En este periodo el canal más utilizado fue el canal telefónico con un 87,50% de participación, el canal escrito con un 6,25% de participación, el web con un 6,25% de participación.

En la actualidad los requerimientos recibidos por medio escrito (radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia) son controlados mediante la herramienta de *Agendados* del Sistema de Gestión Documental *Orfeo-gpl* desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica y su análisis corresponden a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS de acuerdo a la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*.

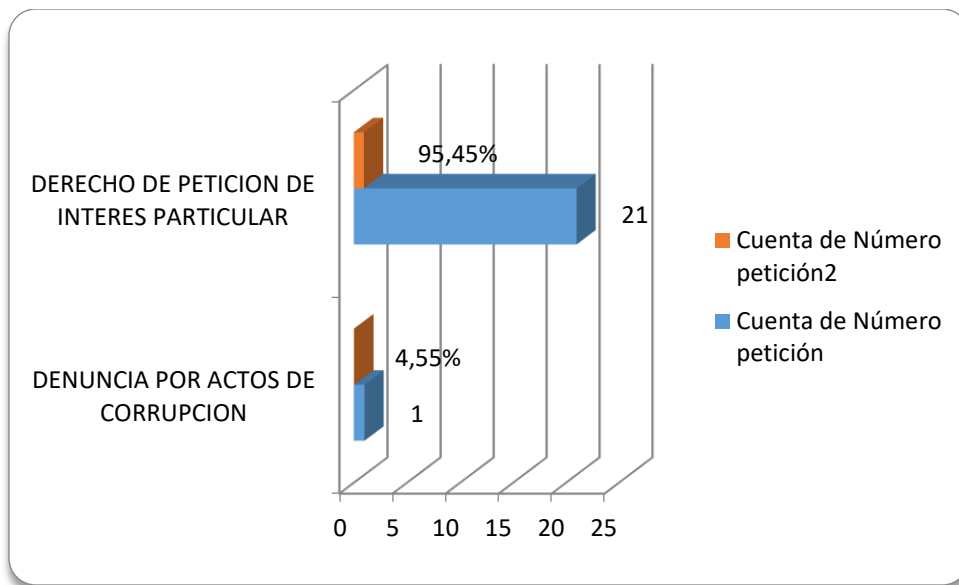




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño



Definición de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Consultas: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas.

Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición de interés particular: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Derecho de petición de interés general: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública.

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y (...)

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de (...)

Del total de requerimientos gestionados en el periodo, el *derecho de petición de interés particular* con un 95,45% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Seguido por una denuncia con el 4,55%





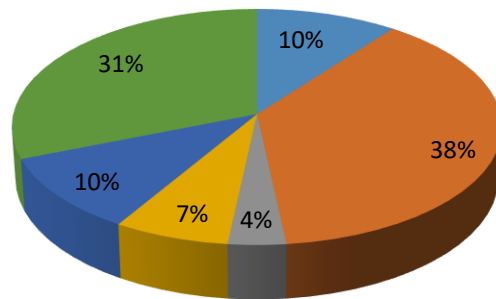
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cuanto a los accesos y solicitudes de información a través de las diferentes tipologías y canales de acceso-contacto; del total de 52 peticiones recibidas y gestionadas, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información requerida.

5. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	10,34%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	37,93%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	3,45%
PROGRAMA DE ESTIMULOS	2	6,90%
TALLERES DE FORMACION ARTISTICA	3	10,34%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	9	31,03%
Total general	29	100,00%

SUBTEMAS



- ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO
- ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
- DEFENSOR DEL CIUDADANO
- PROGRAMA DE ESTIMULOS
- TALLERES DE FORMACION ARTISTICA
- TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

La tabla y grafica nos indica que los requerimientos de información de *temas Atención y Servicios a la ciudadanía* fueron los más reiterativos en este periodo, seguido por los subtemas *administrativos y Financieros, talleres de formación artística, administración del talento Humano, programa de estímulos y defensor del ciudadano* fueron los subtemas de menor requerimiento.

6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el presente periodo se recibieron peticiones trasladadas de otras entidades, en los casos de línea 195 - servicio a la ciudadanía, oficina de atención y servicio al ciudadano, punto de atención y radicación - palacio lievano y secretaria distrital de gobierno.

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
(en blanco)	29	100,00%
Total general	29	100,00%

7. VEEDURIAS CIUDADANAS

Subtema
Estado petición final Solucionado - Por respuesta definitiva

Etiquetas de fila
Total general

En el presente periodo no se recibieron peticiones relacionadas con las Veedurías Ciudadana. Las Veedurías Ciudadanas tienen como objetivo vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva		
Cuenta de Número petición	Rótulos de columna		
Rótulos de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	22	7	29
Total general	22	7	29

La tabla nos muestra la información del total de requerimientos recibidos en la entidad, gestionados y cerrados durante el periodo del informe, y aquellos que fueron gestionados del período anterior sin querer decir que se gestionaron fuera de los tiempos normativos de ley.

Cabe aclarar que, en la actualidad la totalidad de requerimientos gestionados y cargados al *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS* se realizan únicamente desde el área de Atención al Ciudadano, por lo que se contempla que a mediano plazo se creen usuarios por cada una de las dependencias de la entidad.

Cabe aclarar que, en la actualidad la totalidad de requerimientos gestionados y cargados al *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS* se realizan únicamente desde el área de Atención al Ciudadano, por lo que se contempla que a mediano plazo se creen usuarios por cada una de las dependencias de la entidad.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 4 días, lo que indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley; el mayor número de requerimientos de solicitud de información de carácter general son recibidos a través de los canales telefónico y correo electrónico siendo su respuesta de forma inmediata. A continuación, se detalla el tiempo





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado para contestar a los diferentes requerimientos

Estado
petición final (Todas)

Promedio de Días gestión	Rótulos de columna	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO		9	3,6		8	13 4,055555556
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1				1
Total general		1	9	3,6	8	13

10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.

Derivado del análisis ocasional desarrollado por la *Dirección Distrital de Calidad del Servicio* de la *Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía*, a través del protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados teniendo en cuenta lo establecido en la *Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)*; se realiza el siguiente análisis de las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía lo aporta y permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad,





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

calidez y oportunidad así definidos:

- ✓ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ✓ **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ✓ **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- ✓ **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de coherencia, claridad, calidad y oportunidad.

CANALES	NÚMERO DE PQRS ANALIZADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
TELEFONO / PRES.	21	100%		100%		100%		70%	30%
MAIL / WEB / REDES	1	100%		100%		100%		100%	

Únicamente en el canal telefónico no se tiene cumplimiento del 100% en oportunidad, este análisis se derivó del seguimiento realizado a la transferencia de llamadas a las respectivas dependencias para la gestión correspondiente de la información requerida por el ciudadano, en donde se identificó que permanentemente se dificulta la transferencia de llamadas telefónicas en las diferentes dependencias por fallas tecnológicas o por ausencia de funcionarios que atiendan las llamadas.

11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

De las peticiones realizadas a la entidad a través del correo electrónico/ web se dificulta identificar la localidad del peticionario, solo se identifican los nombres o seudónimos del peticionario y su correo electrónico para dar la respuesta.

En el sistema de registro de llamadas telefónicas se requieren al ciudadano la localidad de

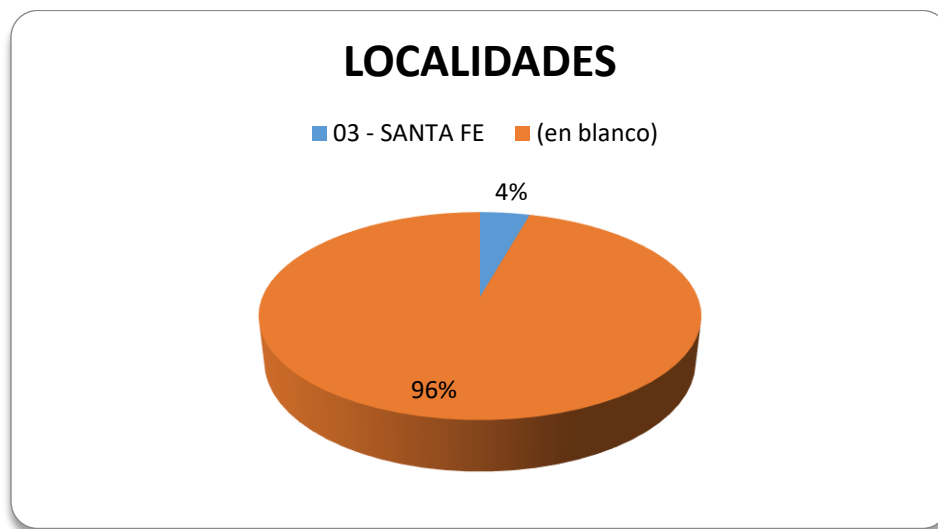




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

donde se comunica para tener una mayor proximidad con su ubicación, lo que se evidencia en la siguiente grafica en donde se visibilizan las localidades que en este periodo tuvieron mayor demanda de información.

En el presente periodo por fallas en el SDQS se dificulto la inclusión de la localidad de los requerimientos registrados.



12. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

Dado que la mayor cantidad de peticiones realizadas a la entidad son a través del correo electrónico – web, telefónico y presencial se dificulta identificar el estrato del peticionario; sin embargo en el presente periodo y a través del registro de llamadas telefónicas requiriendo la localidad se facilita también la identificación del estrato al que pertenece el requirente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Álzate Avendaño



De 51 peticiones gestionadas, todas fueron realizadas por personas naturales.

13. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre peticionario	Numero	%
Identificado	22	100%
TOTAL	22	100%

El 100% de peticiones interpuestas por la ciudadanía corresponden a ciudadanos identificados; en los requerimientos telefónicos y presenciales los cual corresponden a un número exacto de llamadas, visitas recibidas y atendidas a través de un mecanismo que permite registrar la información completa del ciudadano atendido; por protocolo de atención el funcionario que atiende se presenta con nombre y apellido, y requiere del ciudadano los mismos datos para mantener una conversación más amigable.

14. CONSLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con radicado 2-2018-29972 / 20182300013212 de noviembre 28 de 2018 la Directora Distrital de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, da respuesta a la consulta sobre registro de requerimientos interinstitucionales en Bogotá te Escucha — Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, indicando: *En atención a la consulta dirigida a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., relacionada con el tratamiento de peticiones o requerimientos entre entidades en Bogotá te Escucha — Sistema Distrital de*





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

*Quejas y Soluciones; de manera atenta, esta Dirección informa que dicho sistema está concebido como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan **origen ciudadano** y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas, en los términos de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.*

Con base en lo anterior, y con el propósito de brindar mayor claridad al respecto, esta Dirección indica que únicamente deberán ser registradas las peticiones que presente la ciudadanía, razón por la cual, aquellos requerimientos de las entidades o autoridades públicas quedarían excluidas, salvo que a través de dicha comunicación se esté dando traslado de una petición de origen ciudadano que deba ser resuelta por otra entidad en razón a su competencia.

- Con la implementación del mecanismo para el registro de información en los canales telefónico y presencial se puede tener un porcentaje de información más exacta con relación a los requerimientos gestionados a través de estos canales.
- De acuerdo al análisis realizado en el numeral 9. **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD**, se sugiere revisar en las áreas misionales la oportunidad en la recepción y atención de las llamadas telefónicas siendo este canal uno de los principales de uso por parte de la ciudadanía y usuarios de la entidad.
- Con relación al informe base para la generación de la presente estadística, se realizó a los administradores del Sistema Distrital de Queja y Soluciones con copia y por intermedio de la Red Distrital de Atención al Ciudadano de la Veeduría Distrital incluir el campo de *tipo de trámite*, pues este campo facilita el análisis por cada uno de las dependencias y/o temas parametrizados, a la fecha del presente informe no ha sido atendido este requerimiento.
- Sobre los contenidos de los informes de PQRS que menciona la Ley de Transparencia y puntualmente la Resolución Min. TIC 3564 de 2015 Anexo 1 Núm. 10.10

“Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información”.

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a. El número de solicitudes recibidas.
- b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995."

Los elementos de análisis que se derivan del presente informe de quejas y reclamos de la Entidad son:

- ✓ Recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos Disponibles.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

