



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 AGOSTO DE 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., Septiembre de 2018

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.



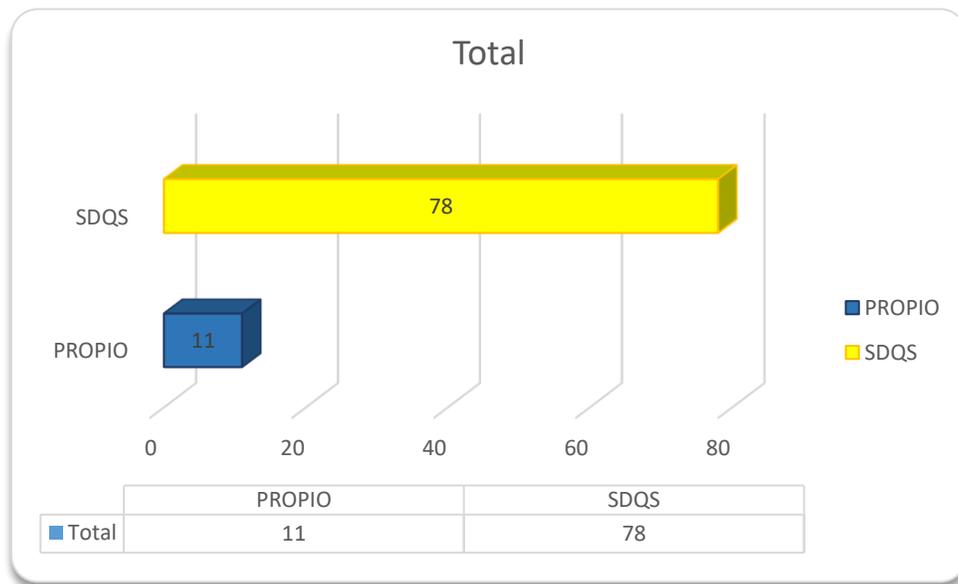


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

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*.



La comparación de cifras reportadas frente a los registros en el SDQS, son: de un total de 89 peticiones gestionadas, 78 peticiones (88%) fueron recibidas y/o registradas en el SDQS, peticiones de información realizadas por los canales email, web, telefónico, presencial y sdqs; 11 peticiones (12%) no lo fueron, estas fueron radicadas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo-Gpl y corresponden en su mayoría a requerimientos de **otras entidades distritales y/o entes de control y vigilancia** que no están enmarcadas dentro de la objetividad del SDQS como herramienta de gestión de cara al ciudadano.

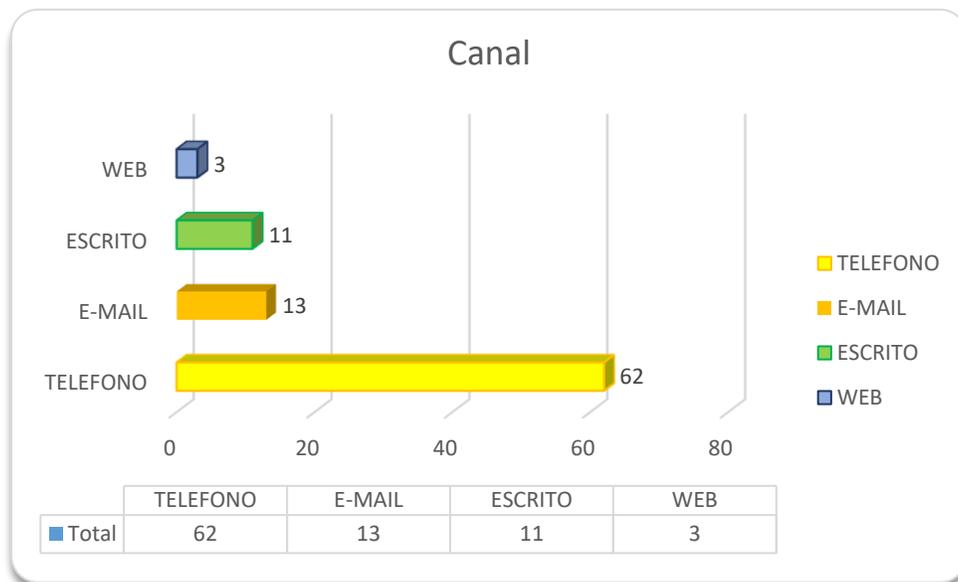


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

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*.



En este periodo el canal más utilizado fue el canal telefónico con un 70% de participación, el correo electrónico con un 15% de participación, el canal escrito (radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia) con un 12% de participación y el canal web con un 3%.

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* de donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad. En el SDQS son registrados los requerimientos recibidos a través del correo electrónico, página web, los canales telefónico y presencial; no se registran los requerimientos recibidos por medio escrito que mayormente corresponden a circulares de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, o, a requerimientos de otras entidades distritales y/o entes de control y vigilancia. Sobre esta situación aún no existen líneas claras desde la Subdirección Distrital de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria General para el registro o no de estos requerimientos de información.



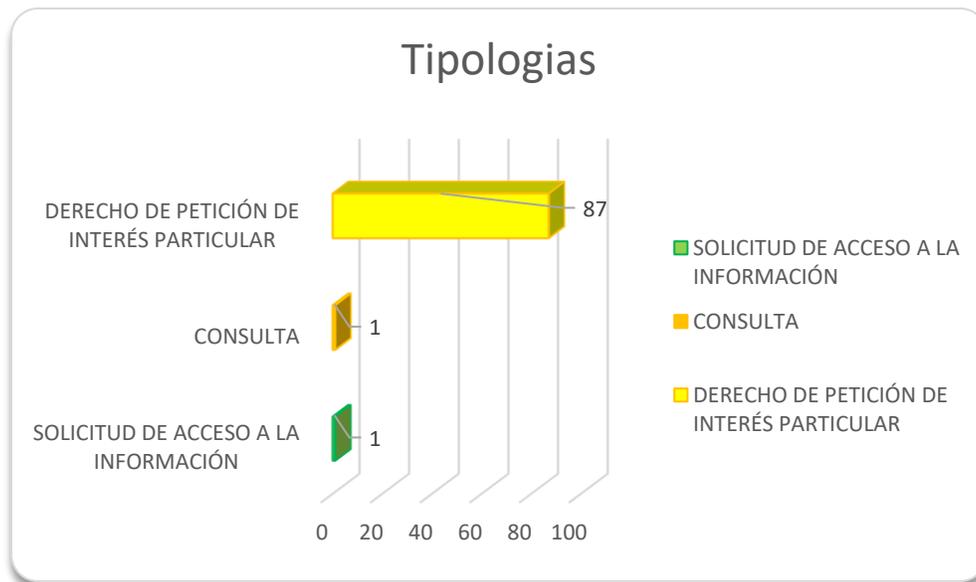
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

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*.



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 (...)

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

Del total de requerimientos gestionados en el periodo, el *Derecho de Petición de Interés Particular* con un 98% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguido de la *consulta* con un 1%, y la *Solicitud de acceso a la información* también con un 1%.

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 89 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	%
CLUBES & TALLERES	22	25%
ALQUILER AUDITORIO	18	20%
PROGRAMACIÓN ARTÍSTICAS Y CULTURALES	14	16%
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	12	13%
BIBLIOTECA	10	11%
VENTA DE BOLETERIA	6	7%
CONVOCATORIAS ARTÍSTICAS Y CULTURALES	6	7%
VINCULACIÓN LABORAL	1	1%
TOTAL GENERAL	89	100%

La tabla nos indica que los requerimientos de información sobre *clubes & talleres, alquiler del auditorio, programación artística y cultural* y los requerimiento de *información institucional* fueron los más reiterativos seguido por los subtemas como *biblioteca, venta de boletería, convocatorias artísticas y culturales* y *vinculación laboral* que fueron los de menor requerimiento.

6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el presente periodo se recibió una (1) peticiones trasladadas de otras entidades, para este caso del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

ENTIDAD	TOTAL	%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	88	99%
PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO – IDARTES CARRERA 8 NO 15-46	1	1%
TOTAL GENERAL	89	100%

7. VEEDURIAS CIUDADANAS

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 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

TABLA 1

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION ARTISTICA Y CULTURAL	67	66	99%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	10	91%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	3	60%
DIRECCION GENERAL - COMUNICACIONES	2	0	0%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - ATECNIÓN AL CIUDADANO	1	1	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - RECURSOS HUMANOS	1	1	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - TECNOLOGIAS	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	100%
TOTAL GENERAL	89	82	92%





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

TABLA 2

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0%

La **TABLA 1** muestra la información del total de requerimientos recibidos en la entidad gestionados y cerrados durante el periodo del informe, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados.

La **TABLA 2** muestra la información de los requerimientos recibidos en periodos anteriores y cerrados durante el periodo del presente informe, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de periodos anteriores corresponden al mes inmediatamente 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.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de tres (3) 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 correo electrónico, telefónico y presencial su respuesta es de forma inmediata, mientras que en el canal escrito el promedio de días fue de ocho (8) días para las respuestas generadas.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por cada una de las dependencias para contestar a los diferentes requerimientos.





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
TERMINOS LEGALES LEY 1755 de 2015 Artículo 14	15	10	10
DIRECCION GENERAL - COMUNICACIONES		6	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3	
OFICINA ASESORA JURIDICA		8	
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO		1	
SUBDIRECCION ARTISTICA Y CULTURAL		1	2
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - ATECNIÓN AL CIUDADANO		11	
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - RECURSOS HUMANOS	2		
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA - TECNOLOGIAS		12	
Total general	2	6	2
PROMEDIO TOTAL	3		

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, 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 o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- ✓ **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

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 ANALISADOS	NÚMERO DE PQRS ANALISADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
TELEFONO / PRES.	62	100%		100%		100%		80%	20%
MAIL / WEB / REDES	16	100%		100%		100%		100%	
ESCRITO	11	100%		100%		100%		100%	

Únicamente en el canal telefónico no se tiene cumplimiento del 100% en oportunidad, este análisis se deriva 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 ocasionalmente 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.

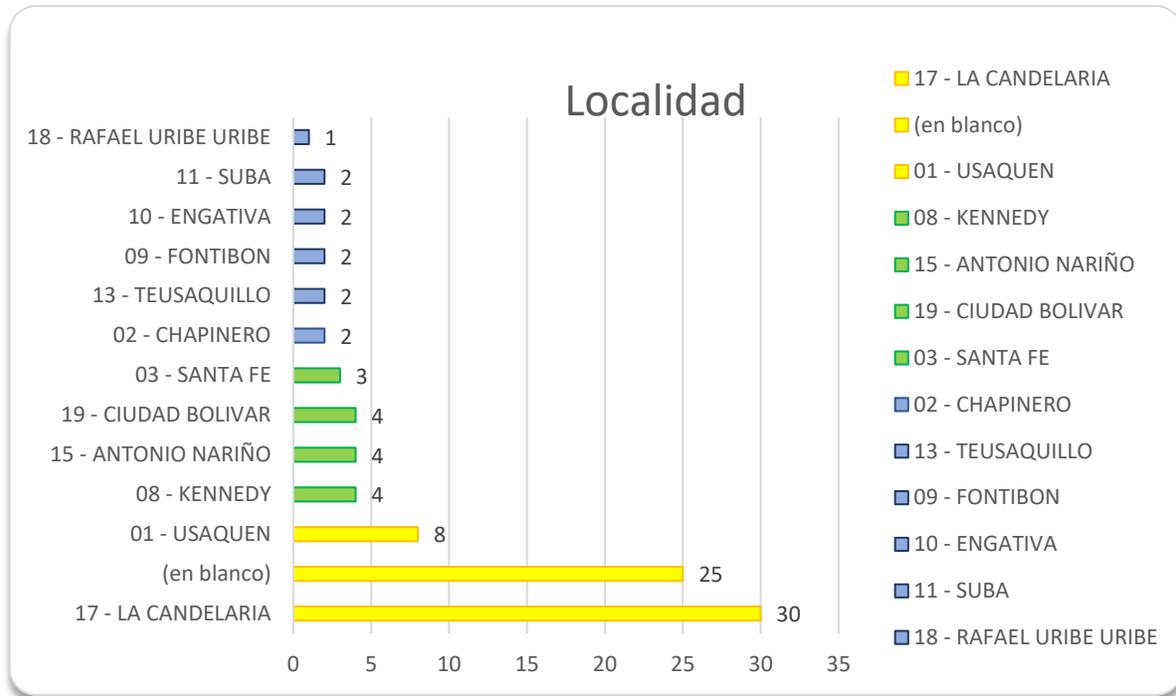
De las peticiones realizadas a la entidad a través del correo electrónico/ web se dificulta identificar la localidad del peticionario, solo se identifican los nombres o seudónimos del peticionario y su correo electrónico para dar la respuesta.

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





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



12. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

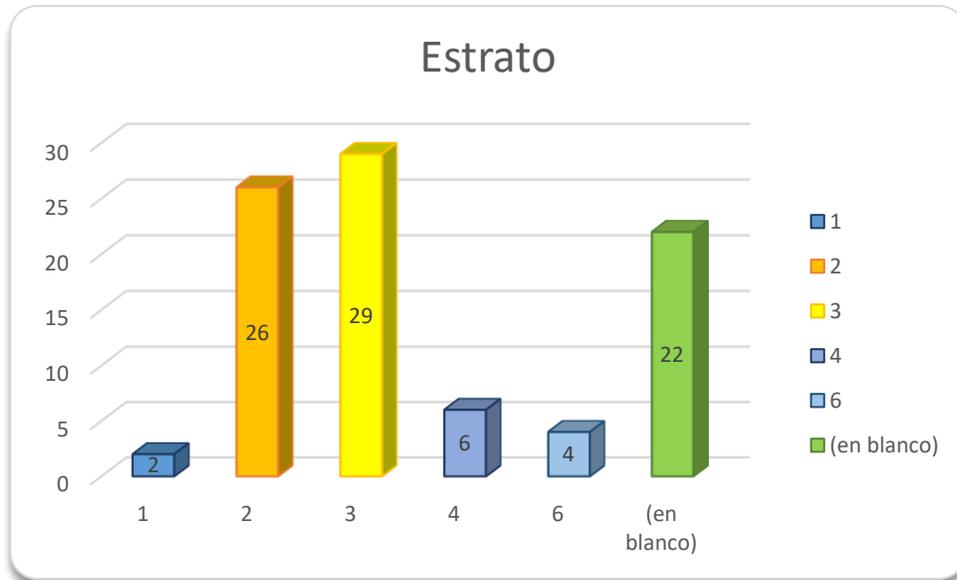
Dado que la mayor cantidad de peticiones realizadas a la entidad son a través del correo electrónico – web, telefónico y presencial se dificulta identificar el estrato del peticionario; sin embargo en el presente periodo y a través del registro de llamadas telefónicas requiriendo la localidad se facilita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

Para este periodo de los estratos 2 y 3 fue desde donde se realizó la mayor demanda de requerimientos hechos a la Entidad.



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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño



De ochenta y nueve (89) peticiones gestionadas, setenta y siete (77) con el 87% fueron realizadas por personas naturales, once (11) peticiones 12% fueron realizadas por personas jurídicas radicadas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo-Gpl y corresponden a requerimientos de otras entidades distritales y/o entes de control y vigilancia, y tan solo una (1) 1% fue realizada por un ciudadano anónimo.





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

13. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre petionario	Numero	%
Identificado	88	99%
TOTAL	88	99%

El noventa y nueve por ciento (99%) 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 y 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. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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





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

Fundación Gilberto Álzate Avendaño

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.

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.

