



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

COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: 20171100002963 de 27-01-2017

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, viernes 27 de enero de 2017

PARA: Monica Maria Ramirez Hartman

DE: Oficina de Control Interno

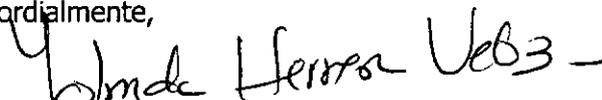
ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - Segundo semestre de 2016.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76, me permito hacer entrega del Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes del segundo semestre de 2016.

Es importante que los responsables del proceso, evalúen lo puntualizado en este informe, tomen las acciones del caso e incorporen en el Plan de Mejoramiento lo de su competencia, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento correspondiente.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), este informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,


Yolanda Herrera Veloza
Jefe Oficina Control Interno

C/C Dra. María Cecilia Quiasua - Subdirectora Administrativa.
Dra. Margarita Díaz - Subdirectora Operativa
Dra. Ana María Lozano - Gerente Artes Plásticas
Dra. Gina Agudelo - Gerente de Producción
Dra. Pilar Avila Reyes - Jefe Oficina Jurídica
Dra. Sonia Córdoba - Asesora Planeación

Proyectó: Alba Cristina Rojas, P.C.I.C
Revisó: Yolanda Herrera Veloza



| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------|-----------|
|  | Proceso: | Control, evaluación y mejora | Código: | CEM-FT-17 |
| | Documento: | Informe de Evaluación y/o Seguimiento | Versión: | 1 |
| | Fecha de aprobación: | 23 de Enero del 2017 | Páginas: | 1 de 14 |

| | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL INFORME: | Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-II Semestre 2016. |
| FECHA: | 25 de enero de 2017 |
| DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD: | Proceso Atención al Ciudadano |
| LIDER DEL PROCESO: | María Cecilia Quiasua Rincón |
| RESPONSABLE OPERATIVO: | Juan Alfonso Uribe |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETIVO DE EVALUACIÓN: | Verificar que la atención a las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76) |
| ALCANCE: | 1 de julio a 31 de diciembre de 2016 |
| NORMATIVIDAD APLICABLE: | 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 lo Contencioso Administrativo. |
| | Ley 1474 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, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos y demás normas que la regulen. |
| | Acuerdo 348 de 2008. Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58. |
| | 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. |
| | Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor, Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23. |
| Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------|-----------|
|  | Proceso: | Control, evaluación y mejora | Código: | CEM-FT-17 |
| | Documento: | Informe de Evaluación y/o Seguimiento | Versión: | 1 |
| | Fecha de aprobación: | 23 de Enero del 2017 | Páginas: | 2 de 14 |

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Administración Pública. Artículos 12 y 14. |
| | 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 3. |
| | Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía. |
| | Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo |
| | Circular 16 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012. |
| | Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. |
| | Resolución Interna 19 de 2016. Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño |

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ACTIVIDADES REALIZADAS:</p> <p>La evaluación se realizó teniendo en cuenta las directrices señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474/2011-OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "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.</p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la 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.</i></p> <p><i>La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar".</i></p> <p>Se evaluó la información estadística generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y la administrada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano; Gestión del Defensor del Ciudadano, los Informes de Gestión de la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------|-----------|
|  | Proceso: | Control, evaluación y mejora | Código: | CEM-FT-17 |
| | Documento: | Informe de Evaluación y/o Seguimiento | Versión: | 1 |
| | Fecha de aprobación: | 23 de Enero del 2017 | Páginas: | 3 de 14 |

FORTALEZAS:

1. Eficiencia y eficacia de los controles en el seguimiento que realiza el Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y la gestión que realizan las diferentes dependencias, sobre las solicitudes que se reciben en la entidad.
2. Manejo óptimo de los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes de información para el segundo semestre del 2016.
3. Coherencia en los tipos de requerimiento que maneja la Entidad con los establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
4. Puesta en marcha de la etapa de capacitación dirigida a funcionarios y directivos sobre el manejo de ORFEO, como herramienta que facilita la administración y control de las PQRS, la cual inicia su implementación en enero de 2017.

RECOMENDACIONES:

1. En relación con la Figura del Defensor del Ciudadano:
 - i. Vincular las actividades del Defensor del Ciudadano al Proceso de Atención al Ciudadano, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
 - ii. Publicar e informar a los ciudadanos el mecanismo de contacto "electrónico", el cuándo, el cómo y en qué momento acudir al defensor del Ciudadano.
 - iii. Revisar y unificar criterios en la emisión de actos administrativos, teniendo en cuenta que la Resolución No 019 del 18 de febrero del 2016, en sus artículo 2 designa con nombre propio a un funcionario retirado de la entidad. Por lo anterior, se recomienda registrar solo cargos, para evitar reprocesos y mitigar riesgos por desactualización de documentos.
 - iv. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones descritas en el Art. 2 lite. a y d, el Art. 3 del Decreto 312 de 2015 y en la Resolución Interna 019 de 2016 Art.4 lit. a y d, documentando los informes del Defensor del ciudadano en el marco del seguimiento a la implementación de todas las fases la Política Pública del Defensor del ciudadano.
2. Publicar la información en la página web con mayor coherencia, para agilizar la búsqueda y consulta de los ciudadanos, ajustando los "Componentes" ubicados en el Botón Transparencia, y reorganizándolos por las "Categorías" establecidas en el Anexo 1. Estándares para la publicación y divulgación de la Información de la Resolución Min TIC 3564 de 2015, como se relaciona a continuación:

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------|-----------|
|  | Proceso: | Control, evaluación y mejora | Código: | CEM-FT-17 |
| | Documento: | Informe de Evaluación y/o Seguimiento | Versión: | 1 |
| | Fecha de aprobación: | 23 de Enero del 2017 | Páginas: | 4 de 14 |

- i. Reubicar el procedimiento de Participación Ciudadana y Control social publicado en la sección "Transparencia" componente (Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación) (<http://www.fuga.gov.co/procedimiento-para-la-participacion-ciudadana>), en una misma sección y de acuerdo con los lineamientos de la Resolución Min TIC 3564 de 2015, Categoría 6, Planeación, numeral 6,5 Participación en la formulación de políticas.
 - ii. Reubicar la información publicada en el componente (Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación) sobre la Presentación directa de solicitudes con las direcciones de correos electrónicos de atención al ciudadano y defensor del ciudadano. (<http://fuga.gov.co/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano?qa=1.30811515.578628530.1482419807>) ; más el enlace al sistema de denuncias Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en una misma sección y de acuerdo con los lineamientos de la Resolución Min TIC 3564 de 2015, en la Categoría 10 Instrumentos de Gestión para la Información Pública, numeral 10,9 (Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado).
 - iii. Reubicar los informes mensuales de seguimiento, publicados en el componente (Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación) con las Estadísticas PQRS, en una misma sección y de acuerdo con los lineamientos de la Resolución Min TIC 3564 de 2015, Categoría 10 Instrumentos de Gestión para la Información Pública, numeral 10,10 (Informe de PQRS).
 - iv. En los periodos que No se presenten "Solicitudes de información pública trasladadas a otras instituciones y/o No se niegue el acceso a la información, se recomienda registrar en los Informes Mensuales de PQRS una nota aclaratoria especificando lo presentado; de lo contrario, se recomienda publicar el "Informe de Solicitudes Acceso a la Información Pública", en cumplimiento de lo estipulado en el Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 52, Decreto 103 de 2015 Par. 2, y lineamientos de la Resolución Min TIC 3564 de 2015, Categoría 10 Instrumentos de Gestión para la Información Pública, numeral 10,10 (Informe de PQRS).
3. Con el fin de medir la efectividad de atención de lass PQRs y proveer información para la toma de decisiones, se recomienda la aplicación de encuestas de satisfacción a la ciudadanía, con una muestra representativa del total de PQRS recibidas y atendidas.
 4. En relación con las respuestas y operatividad del aplicativo SDQS
 - i. Realizar las gestiones necesarias para atender con oportunidad las recomendaciones que realizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, sobre el registro de las peticiones en el SDQS, como lo establece el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 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(...)". Lo anterior, teniendo en cuenta que su incumplimiento afecta los indicadores de eficacia y eficiencia de la Entidad.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------|-----------|
|  | Proceso: | Control, evaluación y mejora | Código: | CEM-FT-17 |
| | Documento: | Informe de Evaluación y/o Seguimiento | Versión: | 1 |
| | Fecha de aprobación: | 23 de Enero del 2017 | Páginas: | 5 de 14 |



JEFE CONTROL INTERNO (firma)



AUDITOR (firma)

ANEXO

INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS-II SEMESTRE 2016.

La Oficina de Control interno, realizó el seguimiento para el segundo semestre del 2016, teniendo en cuenta el procedimiento Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 5 y la estadística de julio a diciembre de 2016, facilitada por el responsable operativo de Atención al Ciudadano , relacionada a continuación:

ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2016 Dependencia Vs. Tipo de Requerimiento - PQRS

| CONSOLIDADO 2DO SEMESTRE | DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS | S. I. ENTIDADES | S. I. PERSONAS NATURALES | CONSULTAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | DENUNCIAS | TOTAL | % | DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------|--------------------------|-----------|------------|--------|----------|-------------|----------------|-----------|-------|------|----------------------------|
| | GERENCIA PRODUCCION | | 179 | | | | 1 | | | | 180 | 39% | 4 |
| | CLUBES Y TALLERES | | 98 | | | | | | | | 98 | 21% | 6 |
| | SUBD. ADMINISTRATIVA | 20 | 41 | | | | | | | 1 | 62 | 14% | 1 |
| | GERENCIA ARTES PLASTICAS | | 49 | | | | | | | | 49 | 11% | 3 |
| | ASESORA JURIDICA | 19 | 10 | | | | | | | | 29 | 6% | 2 |
| | DIRECCION GENERAL | 20 | 6 | | | | | | | | 26 | 6% | 1 |
| | SUBD. OPERATIVA | 4 | 2 | | | | | | | | 6 | 1% | 2 |
| | COMUNICACIONES | | 5 | | | | | | | | 5 | 1% | 1 |
| | ASESORA PLANEACIÓN | 2 | 1 | | | | | | | | 3 | 1% | 0 |
| | BIBLIOTECA | | 1 | | | | | | | | 1 | 0% | 1 |
| | - TOTAL POR PQRS | 65 | 392 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 459 | 100% | 2 |
| | PORCENTAJES DE PARTICIPACION | 14% | 85% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | | |

Canales de Atención de las PQRS

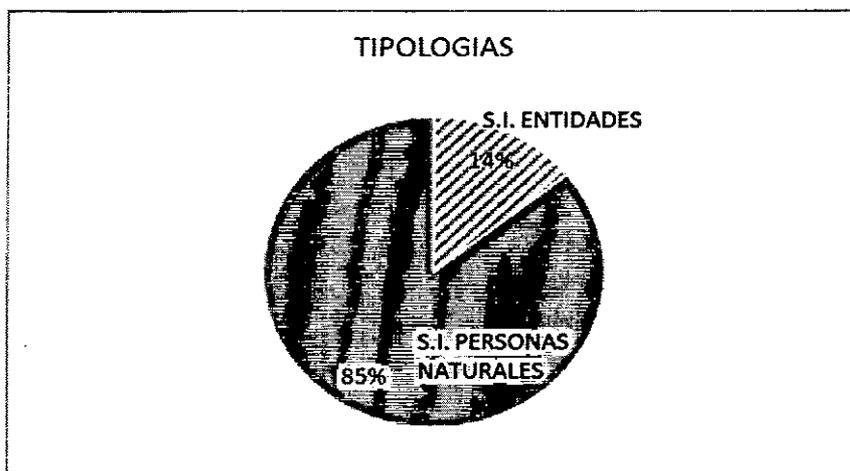
| CONSOLIDADO 2DO SEMESTRE | DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS | TOTAL | V.U.C. | SDQS | MAIL | BUZON | PERSONAL | TELEFONO | FACEBOOK | TWITTER | % |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|----------|-------------|
| | GERENCIA PRODUCCION | 180 | | 1 | 84 | | | 95 | | | 39% |
| | CLUBES Y TALLERES | 98 | | | 16 | | | 82 | | | 21% |
| | SUBD. ADMINISTRATIVA | 62 | 19 | 6 | 37 | | | | | | 14% |
| | GERENCIA ARTES PLASTICAS | 49 | 0 | 1 | 18 | | | 30 | | | 11% |
| | ASESORA JURIDICA | 29 | 19 | 1 | 9 | | | | | | 6% |
| | DIRECCION GENERAL | 26 | 19 | | 7 | | | | | | 6% |
| | SUBD. OPERATIVA | 6 | 6 | | | | | | | | 1% |
| | COMUNICACIONES | 5 | | | 5 | | | | | | 1% |
| | ASESORA PLANEACION | 3 | 2 | 1 | | | | | | | 1% |
| | BIBLIOTECA | 1 | | | 1 | | | | | | 0% |
| | TOTAL POR PQRS | 459 | 65 | 10 | 177 | 0 | 0 | 207 | 0 | 0 | 100% |
| PORCENTAJES DE PARTICIPACION | 100% | 14% | 2% | 39% | 0% | 0% | 45% | 0% | 0% | | |

ANALISIS CUALITATIVO

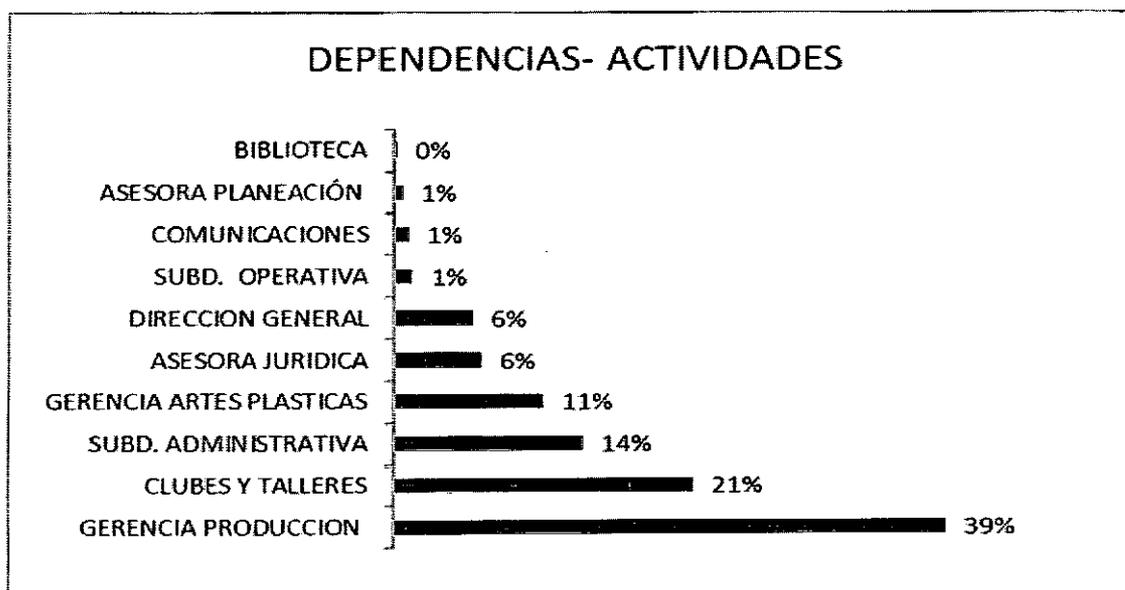
Las PQRS recibidas por la entidad en medio escrito, correo electrónico, vía telefónica, vía web, atención personalizada y buzón de sugerencias, son clasificadas por las **tipologías** y **canal de atención**, relacionados a continuación:

| TIPOLOGIA | CANAL DE ATENCION |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. Solicitud Información Entidades | 1. Ventanilla Única de Correspondencia |
| 2. Solicitud Información Personas Naturales | 2. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones |
| 3. Consultas | 3. Correo Electrónico |
| 4. Peticiones | 4. Buzón de Sugerencias |
| 5. Quejas | 5. Atención Personalizada |
| 6. Reclamos | 6. Atención Telefónica |
| 7. Sugerencias | 7. Facebook |
| 8. Felicitaciones | 8. Twitter |
| 9. Denuncias | |

De las nueve (9) **tipologías identificadas**, en el periodo evaluado se presentaron 459 PQRS con Solicitudes de Información, clasificadas en Entidades y Personas Naturales, como se representa a continuación:

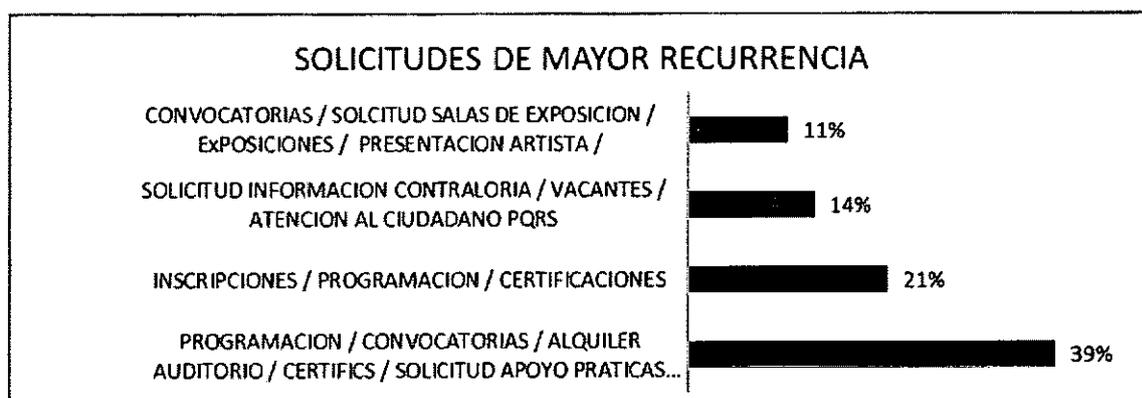


Las solicitudes fueron direccionadas y atendidas por las siguientes **Dependencias – Actividades**:



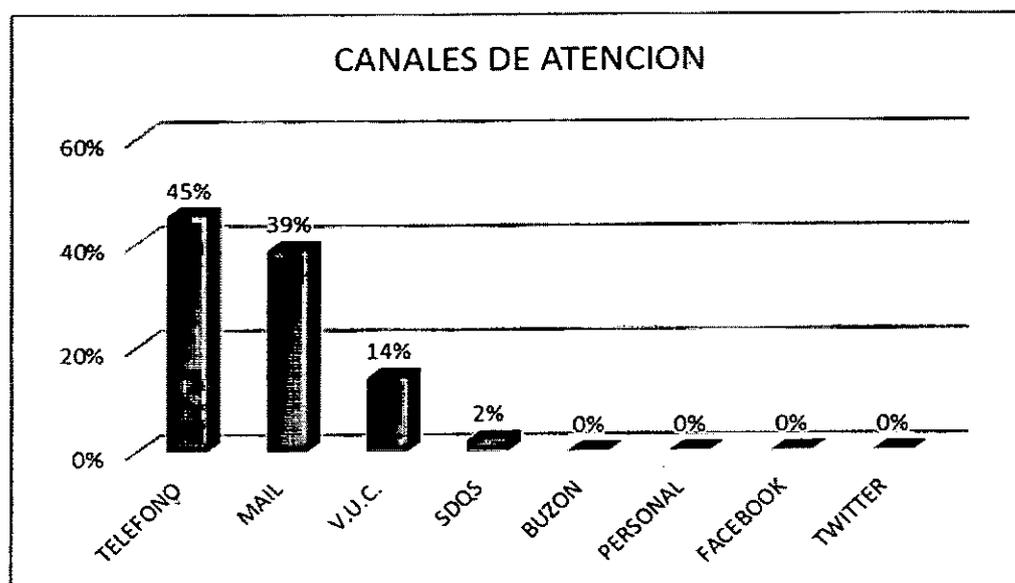
La Gerencia de Producción tiene la mayor participación, con un 39% (179) solicitudes de información de personas naturales atendidas; en segundo lugar, el 21% de Clubes y Talleres con 98 solicitudes atendidas, y en tercer lugar el 14% de la Subdirección Administrativa con 62 solicitudes (20 de entidades y 41 de personas naturales).

El 85% de las solicitudes de información presentan mayor **recurrencia** en los siguientes temas:



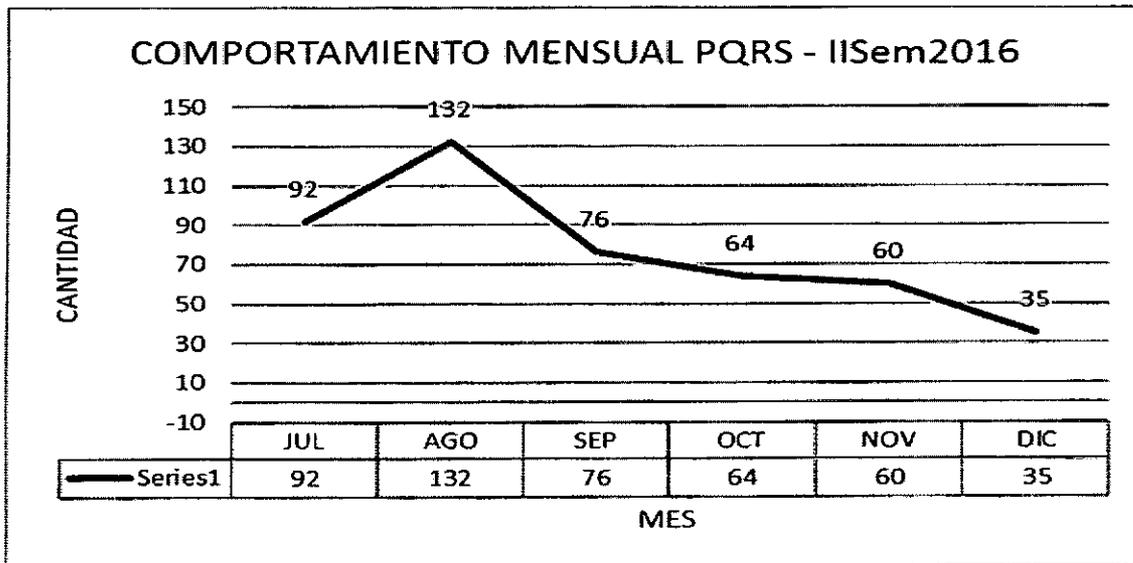
la Gerencia de Producción ocupa el primer lugar (39%) con solicitudes de información sobre programación, convocatorias, alquiler auditorio, certificaciones, solicitud de apoyo prácticas culturales; en segundo lugar, Clubes y Talleres, (21%) solicitudes de información sobre inscripción y programación en general; en tercer lugar, la Subdirección Administrativa (14%), información de la Contraloría, vacantes y atención al ciudadano PQRS, y en el cuarto lugar la Gerencia de Artes Plásticas (11%) sobre convocatorias, solicitud Salas de exposición, exposiciones y presentaciones artísticas.

En cuanto a los **canales de atención** se observa lo siguiente:



En primer canal la línea telefónica con un 45%, en segundo lugar, correos electrónicos con el 39% y en tercer lugar la Ventanilla Única de Correspondencia V.U.C. con el 14%.

El comportamiento mensual del volumen de PQRS, es el siguiente:



Se observa en el mes de agosto, el mayor volumen de solicitudes de información de personas naturales, las cuales ingresaron mediante el canal telefónico y correo electrónico, sobre programación, convocatorias, alquiler de auditorio, certificaciones y solicitudes de apoyo prácticas culturales, atendidas por la Gerencia de Producción.

El comportamiento mensual de los tiempos promedio de respuesta, es el siguiente:



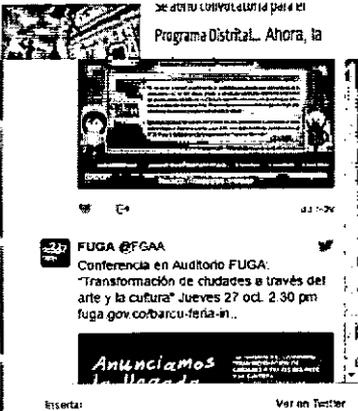
El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de información recibidas, en el segundo semestre de 2016, es de tres (3) días, con un máximo de ocho (8) días en el mes de diciembre para la Subdirección Operativa sobre actividades de Septimafro, y de siete (7) días en el mes de julio para la Asesoría Jurídica.

Las PQRS, (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información) en el 2016 (459), con relación al 2015 (650), disminuyeron en un 71% (191 PQRS), persistiendo con la tipología Solicitud de Información de los usuarios de la Entidad.

MECANISMOS DE CONSULTA Y RADICACIÓN DE PQRS

La Entidad ha dispuesto para la ciudadanía, información en la web institucional, redes sociales, y sedes administrativas.

La información relacionada con el proceso de Atención a la Ciudadanía, publicada en la sección "Transparencia" de la página web, presenta una estructura de información por "Componentes y Descripción", diferente a las "Categorías y Subcategorías" establecidas en los "Estándares para la publicación y divulgación de la Información" de la Resolución Min TIC 3564 de 2015.



| Componente | Descripción | Vinculo | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|
| Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación | Ubicación de sedes y dependencias | Sedes y dependencias | |
| | Horarios de atención al público | Horarios de atención | |
| | Defensor al ciudadano, canales de atención | Contacto y canales de atención | |
| | Directorio Servidores (art. 5 decreto 103 de 2015) | Directorio | |
| | Directorio Contralistas (art. 5 decreto 103 de 2015) | SIQEP | |
| | Directorio de entidades | Directorio Contratistas | |
| | Directorio entidades de control | Entidades del sector | |
| | Información servicios | | Entidades de Control |
| | | | Gerencia de Artes Plásticas |
| | | | Gerencia de Producción |
| | Información Trámites | | Biblioteca |
| | | | Caracterización de Bienes y Servicios |
| | Protocolos de atención | | Manual de Servicio a la Ciudadanía |
| | | | Carta de trato digno al usuario |
| | | Uso adecuado de las instalaciones | |
| Mecanismo para la participación ciudadana | | Procedimiento de participación ciudadana | |
| | Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias | | Presentación directa de solicitudes |
| Informes de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta | | | Estadísticas PQRS |
| | | Punto de Atención y Defensor del Ciudadano | |
| | | Sistema Digital de Quejas y Soluciones | |
| | | Preguntas Frecuentes | |
| | | Glosario | |
| | | Mapa Callejero | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | Mapa FUGA | |
| | | Plan Anticorrupción | |
| | | Política de Administración de Riesgos | |

Se evidencian informes mensuales de seguimiento, publicados en sección Transparencia componente (Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación) Estadísticas PQRS hasta el cuarto cuatrimestre de 2016, con el informe de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta/estadísticas PQRS, / Informes PQRS,

cantidad de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta. Se aclara que en la vigencia no se registraron solicitudes de información trasladadas a otras entidades y /o en las que se niegue el acceso a la información.

INFORMACION DEFENSOR DEL CIUDADANO

La entidad, en cumplimiento del Decreto 392 de octubre 5 del 2015, expidió la resolución No 019 del 18 de febrero del 2016, designando como Defensor del Ciudadano a la Subdirectora Administrativa y se observa lo siguiente:

- En el resuelve de esta resolución, Artículo Segundo: *Suplente*, se designa con "nombre propio" a un funcionario - Asesor de Planeación, retirado de la Entidad a la fecha.
- El Artículo Cuarto: *Alcance de la designación*, cita "...*El Defensor del Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño solo podrá actuar con sujeción a los límites que le impone las disposiciones normativas vigentes en la materia, de manera especial en atención a lo dispuesto en la Resolución No. 101 del 16 de marzo de 2010*" (subrayado fuera de texto), el cual debe ser revisado por la Entidad, toda vez que el Decreto 312 de 2015 en su art. 5 dejó sin efectos la Directiva 003 de 2007, que originó la Resolución Interna 101 de 2010.

El Defensor del Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, difundió entre los ciudadanos, la figura del Defensor del Ciudadano, publicando en la Página Web institucional la información sobre el Defensor (a) del Ciudadano (nombres, datos de contacto, canales de acceso, entre otros.)

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS, MANEJO DEL APLICATIVO E INFORMES DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SDQS¹

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, periódicamente publica los Informes Mensuales de Gestión en su sitio web, (<http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/informes-de-gestion-calidad-del-servicio>), sobre la información de atención y direccionamiento de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, evaluando entre otros, lo siguiente:

- Calidad de las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, bajo los criterios² de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

¹ Diana Alejandra Ospina. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Informes vigencia 2016

² Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad, se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).

- Reporte de información y registro de las peticiones en el SDQS, atendiendo lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *"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 información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas"* en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011.

Al respecto, la Subdirección de Calidad del Servicio – DSCS consolida el reporte de las Entidades, con el objeto de validar el grado de cumplimiento y realiza para la Fundación Gilberto Avendaño el siguiente análisis:

Del total de requerimientos reportados mensualmente y comparando la información con los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, la diferencia, que ingresa por los sistemas de gestión documental, no se está registrando en el SDQS, dando como resultado para la Entidad un cumplimiento parcial del "Decreto 371/2010", lo cual afecta el indicador de Eficacia Institucional, como se registra a continuación:

Julio – 2016

| SECTOR | ENTIDAD | JULIO DE 2016 | | | |
|--------|------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| | | Nº REQUERIM. SDQS | REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | Nº REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS | PORCEN. CUMPLIM. DEC. 371/2010 |
| | Fundación Gilberto Alzate Avendaño | 34 | 122 | 88 | 28% |

| | |
|------------------------------------------|-----|
| Requerimientos mensuales (SDQS y Otros): | 122 |
| Requerimientos registrados en SDQS: | 34 |
| No se registran en el SDQS: | 88 |
| Cumplimiento Indicador Decreto 371/2010: | 28% |

Agosto – 2016

| SECTOR | ENTIDAD | AGOSTO DE 2016 | | | |
|-----------|---------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| | | N° REQUERIM. SDQS | REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS | PORCEN. CUMPLIM. DEC. 371/2010 |
| Y DEPORTE | Fundación Gilberto Alzate Avendaño | 60 | 189 | 129 | 32% |

Requerimientos mensuales (SDQS y Otros): 189
 Requerimientos registrados en SDQS: 60
 No se registran en el SDQS: 129
 Cumplimiento Indicador Decreto 371/2010: 32%

Septiembre– 2016

| SECTOR | ENTIDAD | SEPTIEMBRE DE 2016 | | | |
|-----------|---------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| | | N° REQUERIM. SDQS | REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS | PORCEN. CUMPLIM. DEC. 371/2010 |
| Y DEPORTE | Fundación Gilberto Alzate Avendaño | 31 | 64 | 95 | 33% |

Requerimientos mensuales (SDQS y Otros): 64
 Requerimientos registrados en SDQS: 31
 No se registran en el SDQS: 95
 Cumplimiento Indicador Decreto 371/2010: 33%

Elaboró: Alba Cristina Rojas Huertas Profesional Oficina Control Interno *A*
 Revisó: Yolanda Herrera Veloza – Jefe Control Interno *ok*