

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Referencia: 0329

Fecha: Bogotá, Julio 14 del 2016.

PARA: YANETH SUAREZ ACERO, Directora General (E)

DE: YOLANDA HERRERA VELOZA, Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-Artículo 76, Ley 1474-Estatuto Anticorrupción-I Semestre 2016.

En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular en cumplimiento de su función como dependencia asesora y evaluadora independiente de los procesos y actividades que desarrolla la entidad en todas sus áreas, esta oficina realizó evaluación a las directrices dadas Ley 1474 del 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, en su artículo 76 .

INTRODUCCION

La Ley 1474 del 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" establece en su artículo 76 que "la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular"

PERIODO DE EVALUACIÓN

1 de Enero al 30 de Junio de 2016

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ALCANCE DE LA PRUEBA

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

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.

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".

De igual manera la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Secretaria General implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que a través de los diferentes canales de atención permite evaluar la gestión de las entidades en esta materia.

La información que se evaluó fue verificada con el área de Gestión Documental y Atención al ciudadano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

1. OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 392 de Octubre 5 del 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*", y acogiendo la recomendación de la Oficina de Control Interno realizada en el informe correspondiente al Segundo Semestre de PQRs, se expidió la resolución No 019 del 18 de Febrero del 2016, designando como Defensor del Ciudadano a la Subdirectora Administrativa, de esta manera se da cumplimiento a lo puntualizado en el *Parágrafo 1* de dicho decreto que reza: "*Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo*".

De acuerdo al Decreto 392 del 2015 y a las normas que se han expedido en esta materia, el Defensor del Ciudadano, tendrá como función la de "*garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la prestación de los servicios a la ciudadanía*".

De igual manera, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se encuentra articulada con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

Así mismo tiene establecido un procedimiento de Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 4, el cual describe los canales por medio del cual se reciben los diferentes requerimientos; por medio escrito, correo electrónico, vía telefónica, vía web, atención personalizada, buzón de sugerencias.

En la actualidad existe un link en la página web denominado "contáctenos" para que los usuarios puedan realizar comentarios sugerencias y reclamos.

Se evidencia que se cuenta con un link para que los ciudadanos puedan hacer denuncias sobre actos de corrupción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Se cuenta con un link en la página web, denominado Atención al Ciudadano, el cual incluye información relacionada con: Puntos de atención al ciudadano, Defensor del Ciudadano; Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero y Sistema Distrital de quejas y soluciones.

COMUNICACIONES RECIBIDAS, (Por requerimiento)

Para el primer semestre del 2016, las comunicaciones recibidas se discriminaron por tipo de requerimiento, siguiendo los lineamientos dados por la Secretaria General.

En la verificación realizada por la Oficina de Control interno, para el primer semestre del 2016, se evidenció que se recibieron 644 PQRs (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes), discriminadas por tipo de requerimiento de la siguiente manera: setenta y siete (77) solicitudes de información de otras entidades con una participación del 12%, quinientas cincuenta y cinco (555) solicitudes de información de personas naturales que corresponde a un 86.2%, diez (10) reclamos que corresponden a un 1.55% y una (1) sugerencia que corresponde al 0.16%.

Se evidenció que las PQRs, (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información), disminuyeron en seiscientos sesenta y un (661), con respecto al 2015, la tipología que marca la diferencia es el proyecto de clubes y talleres, durante la vigencia 2015 se realizaron 855 solicitudes de información y durante el 2016 se realizaron 212 solicitudes de información sobre este programa, aunque sigue siendo significativo, la solicitud de información por parte de los Usuarios de la Entidad.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

En términos globales las PQRs, (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información), pasaron de 1352 en el primer semestre del 2015 a 644 en el primer semestre del 2016, significando una disminución del 47%.

Por Requerimiento Primer Semestre del 2016

Tipo de Requerimiento	Cantidad	Porcentaje de Participación
Solicitud de Información Entidades	77	12%
Solicitud de Información Personas Naturales	555	86.2%
Consultas	0	0%
Peticiones	1	0.16%
Quejas	0	0%
Reclamos	10	1.55%
Sugerencias	1	0.16 %
Felicitaciones	0	0%
Denuncias	0	0%
Total PQRs (peticiones, quejas y reclamos)	644	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Gestión Documental.

Respecto al reclamo que se define como "la Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público", se recibieron diez (10) reclamos durante el primer semestre del 2016, así: **1)** reclamo por programación de septimafro, recibida el 8 de febrero y con respuesta el 18 de febrero del año en curso, **2)** reclamo por regular servicio en la venta de publicaciones y recaudo en la Tesorería de la FUGA, recibido el 16 de Febrero y con respuesta el 19 de Febrero, **3)** reclamo por regular servicio en la venta de publicación y recaudo en la Tesorería de la FUGA, recibido el 17 de Febrero y con respuesta el 19 de Febrero. **4)** retraso en pago a artista festival

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

centro, recibido el 22 de Febrero y con respuesta el 24 de febrero, **5)** retraso en pago artista festival centro, recibido el 22 de Febrero y con respuesta el 24 de Febrero, **6)** el 25 de Febrero el usuario solicita "actualización de las páginas de las convocatorias del año pasado que ya están cerradas y del 2014", con respuesta 29 de Febrero y cuatro reclamos de fecha 7 de marzo por retraso en pago a artistas, con respuesta 8 de marzo y uno más por la misma causa de fecha 8 de marzo con respuesta del mismo día.

Acumulado Enero-Junio por tipo de Requerimiento: Como se evidencia en cuadro adjunto sobre acumulado, de PQRs por tipo de requerimiento, correspondientes al primer semestre del 2016, *solicitudes de información de otras entidades;* de setenta y siete (77) solicitudes de información realizadas por otras entidades a la Fundación Gilberto Alzate, treinta y cinco (35) corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, con una participación del 45%, veintiocho (28) corresponden a la Subdirección Administrativa, con una participación del 36%, siete (7) a la Dirección General, con una participación del 9.09%, cuatro (4) a la Oficina Asesora de Planeación, con una participación del 5%, dos (2) a la Gerencia de Producción y Logística, con una participación del 2.6%, una (1) a la Subdirección Operativa, con una participación del 1.29%.

Se observa que la oficina Jurídica es la dependencia de la cual solicitan mayor información de las otras entidades del sector, con una participación del 45.45%, información referida a contratación, seguida por la Subdirección Administrativa con una participación del 36.36% y la Dirección General con una participación del 9.09%.

Respecto al acumulado de información de personas naturales, se recibieron en total quinientas cincuenta y cinco (555) solicitudes de información, de las cuales doscientas doce (212) corresponden a clubes y talleres con una participación del 38.19%, ciento setenta y cinco (175) corresponden a la Gerencia de Producción y Logística, con una participación del 31.53%, ochenta y un (81) solicitudes de información corresponden a la Gerencia de Artes Plásticas y Visuales con una participación del 15%, cuarenta y seis (46) correspondientes a la Subdirección

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Fundación Gilberto Alzate Avendaño</small>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Administrativa con una participación del 8.28% , diecisiete (17) corresponden a comunicaciones con una participación de 3.06%, diez y seis (16) corresponden a la Subdirección Operativa con una participación del 2.88%, cuatro (4) corresponden a Dirección General con una participación del 0.72%

Se ratifica lo evidenciado en los informes que ha elaborado esta Oficina, durante las últimas vigencias, respecto a que el mayor número de solicitudes de información de personas naturales, se refiere al Programa de Clubes y Talleres.

ACUMULADO ENERO - JUNIO DEL 2016 Tipo de Requerimiento Vs. Dependencia

Dependencia / Tipologías Pqrs	Entidades	Personas Naturales	Consultas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias
Dirección General	7	4	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	35	3	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa	28	46	0	0	0	2	0	0	0
Subdirección Operativa	1	16	0	1	0	2	0	0	0
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales		81	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia de Producción y Logística	2	175	0	0	0	5	0	0	0
Comunicaciones	0	17	0	0	0	1	1	0	0
Biblioteca	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Clubes Y Talleres	0	212	0	0	0	0	0	0	0
Total Por Pqrs	77	555	0	1	0	10	1	0	0

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Julio del 2016

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Requerimiento Por Dependencia y Promedio de Respuesta. Enero-Junio del 2016

DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION GENERAL	11	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	38	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	76	3
SUBDIRECCION OPERATIVA	20	3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	81	2
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	182	2
COMUNICACIONES	19	2
BIBLIOTECA	1	0
CLUBES Y TALLERES	212	1
TOTAL POR PQRS	664	2

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Requerimiento por Dependencia por Promedio de Respuesta: El promedio de respuesta de las solicitudes de información recibidas por las diferentes dependencias de la entidad fue de *dos (2) días para el primer semestre del 2016*, lo cual evidencia la eficiencia y la eficacia de los controles en el seguimiento que realiza el Profesional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, sobre las

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

diferentes solicitudes que se reciben en la entidad, (ver cuadro adjunto), realizando un comparativo con el primer semestre del 2015, se disminuyó el tiempo de respuesta pasando de tres (3) días promedio en el primer semestre del 2015 a dos (2) días promedio en el primer semestre del 2016.

MEDIOS DE RECIBO DE LOS REQUERIMIENTOS- PQRs- EN LA FUGA.

MES	V.U.C.	SDQS	MAIL	BUZON	PERSONAL	TELEFONO	FACEBOOK	TWITTER
Enero	12	2	48	0	0	53	0	0
Febrero	16	0	33	0	2	37	2	0
Marzo	13	0	55	0	10	55	0	0
Abril	16	0	44	0	0	50	0	0
Mayo	6	1	45	0	2	45	0	0
Junio	15	0	37	0	0	45	0	0
Total	78	3	262	0	14	285	2	0
Porcentaje de Participación	12%	0,5 %	41%	0%	2.2%	44%	0.30%	0%

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Julio del 2016.

Medios de Recibo de los requerimientos PQRs: Se evidenció que en los requerimientos que recibe la Fundación el medio de recibo de mayor utilización es el telefónico con una participación del 44%, seguido del mail con una participación del 41%, ventanilla única de correspondencia con una participación del 12%, por facebook el 03% y el SDQS de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con una participación del 0.5%.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Información Mensual por Dependencias: En cuadro adjunto se presenta la información solicitada por los Usuarios a las diferentes Dependencias de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño de manera mensual, con el promedio de respuesta por cada una de las dependencias y la frecuencia o recurrencia por tipo de información.

**INFORMACION MENSUAL POR DEPENDENCIA
(Promedio de respuesta y PQRs de mayor recurrencia)**

ENERO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRs	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRs DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General		0	
Oficina Asesora Jurídica	5	5	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros
Oficina Asesora de Planeación	1	7	Información Misional Institucional
Subdirección Administrativa	21	3	Planta De Personal / Pasantías / Nomina Retirados / Procesos Personería
Subdirección Operativa	4	5	Apoyo Actividades Culturales / Exposiciones
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	1	4	Obras De Arte Colección Fuga
Gerencia de Producción y Logística	43	1	Festival Centro / Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Cobro Pre jurídico Sayco
Comunicaciones	3	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	0		
Clubes y Talleres	37	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRs	115	3	

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano- tabla elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

FEBRERO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General	3	6	Solicitud De Información Misional Institucional / Casas De La Cultura / Control Interno
Oficina Asesora Jurídica	8	6	Solicitud Información Contractual / Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	0		
Subdirección Administrativa	10	2	Pasantías / Vacantes / Gestión Tesorería
Subdirección Operativa	5	3	Apoyo Actividades Profesionales / Exposiciones / Septimafro / Convocatorias
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	3	2	Convocatorias / Ofrecimiento Obras De Artes
Gerencia de Producción y Logística	24	2	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Pago Artistas Festival Centro
Comunicaciones	2	2	Envió Programación Vía Mail / Desactualización Pagina Web
Biblioteca	0		Solicitud Visita Guiada A La Biblioteca
Clubes y Talleres	35	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	90	2	
PORCENTAJES DE PARTICIPACION	100		

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Fuente: tabla elaborada por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE. Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

MARZO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General	1	1	Apoyo Proyectos Personales
Oficina Asesora Jurídica	3	7	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	1	4	Solicitud Información Contraloría / Información Misional Institucional
Subdirección Administrativa	12	7	Solicitud Información Personería / Vacantes / Atención Al Ciudadano PQRS / Contratistas / Plantas De Personal
Subdirección Operativa	4	2	Apoyo Actividades Académicas / Exposiciones / Pago Artistas Festival Centro
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	30	3	Convocatorias / Solicitud Salas De Exposición / Exposiciones / Presentación Artista /
Gerencia de Producción y Logística	43	1	Programación / Festival Iberoamericano De Teatro / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Certificaciones / Pago Artistas Festival Centro
Comunicaciones	4	2	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	1	0	Solicitud Información De La Biblioteca
Clubes y Talleres	34	0	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	133	3	TOTAL POR PQRS
PORCENTAJES DE PARTICIPACION			PORCENTAJES DE PARTICIPACION

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Fuente: tabla elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CIATUVA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ABRIL			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General	5	2	Solicitud Información Misional Institucional
Oficina Asesora Jurídica	8	7	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	0	0	
Subdirección Administrativa	11	3	Solicitud Información Personería / Vacantes / Atención Al Ciudadano PQRS / Gestión Documental / Planta De Personal / Contratistas
Subdirección Operativa	1	2	Apoyo Actividades Académicas / Exposiciones / Alquiler Salas
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	31	1	Convocatorias
Gerencia de Producción y Logística	11	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Certificaciones / Solicitud Apoyo Practicas Culturales
Comunicaciones	4	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	0		
Clubes y Talleres	39	2	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	110	2	
PORCENTAJES DE PARTICIPACION	100		

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano- Fuente: tabla elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

MAYO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General	2	1	Solicitud De Información Misional Institucional / Apoyo Proyectos Personales
Oficina Asesora Jurídica	5	5	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	1	2	Solicitud Información Ejecución Presupuestal Institucional
Subdirección Administrativa	9	2	Bienestar Laboral / Vacantes / Procesos Disciplinarios / Planta De Personal / Pasantías
Subdirección Operativa	2	1	Apoyo Actividades Académicas / Exposiciones
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	8	2	Convocatorias / Publicaciones
Gerencia de Producción y Logística	32	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio
Comunicaciones	5	2	Solicitud De Programación / Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	0		
Clubes y Talleres	35	2	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	99	2	TOTAL POR PQRS
PORCENTAJES DE PARTICIPACION	100		PORCENTAJES DE PARTICIPACION

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano- Fuente: Tabla elaborado por la Oficina de Control Interno.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

JUNIO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
Dirección General	0		Solicitud De Información Misional Institucional / Apoyo Proyectos Personales / Solicitud Información Ejecución Presupuestal Institucional L
Oficina Asesora Jurídica	9	3	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora De Planeación	10	3	Solicitud Información Ejecución Presupuestal Institucional
Subdirección Administrativa	13	3	Vacantes / Pasantías / Planta De Personal / Solicitud Copia Contratos / Solicitud Información Personería
Subdirección Operativa	4	3	Certificación Convocatorias / Publicaciones / Apoyo Proyectos Personales / Programación
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	8	1	Certificación Convocatorias / Publicaciones / Apoyo Proyectos Personales / Programación
Gerencia de Producción y Logística	29	1	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio
Comunicaciones	1	1	Solicitud De Programación / Envió Programación Vía Mail
Biblioteca	0		
Clubes y Talleres	32	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	97	2	TOTAL POR PQRS
PORCENTAJES DE PARTICIPACION	100		PORCENTAJES DE PARTICIPACION

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

FORTALEZAS.

1. El manejo de la información de las PQRs, en la Fundación, por tipo de requerimiento la cual guarda coherencia con la clasificación que viene manejando la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
2. El tiempo de respuesta de las diferentes solicitudes de información que para el primer semestre del 2016, fue de dos días promedio de respuesta.
3. El seguimiento que realiza el responsable del Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano a las Peticiones, Quejas y Reclamos que recibe la Fundación.

RECOMENDACIONES

1. Se ratifica la recomendación que ha realizado esta Oficina al área misional de la Fundación, respecto a la toma de decisiones sobre si se continuará con el programa de Clubes y Talleres, pues se evidencia que en la clasificación que se realiza en "Tipología por Dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos-Solicitud de Información de Personas Naturales", para el primer semestre del del 2016, tuvo una participación del 38.20% del total de las solicitudes de información, a pesar de no haberse realizado ninguna actividad.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

- Continuar con el seguimiento diario a las (peticiones, quejas y reclamos) PQRs de la Fundación.

Cordial Saludo,



Yolanda Herrera Veloza
Jefe Oficina Control Interno.

Apoyo: Mónica Campos - Contratista

c.c. María Cecilia Quiasua Rincón- Subdirectora Administrativa
Ana María Lozano- Subdirectora Operativa
Gina Patricia Agudelo- Gerente de Producción
Santiago Echeverri- Asesor de Planeación
Pilar Ávila -Jefe Oficina Jurídica
Juan Alfonso Uribe- Profesional Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

Todos los funcionarios de la Entidad.