

0.6.7.



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

COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: **20181100003943** de 25-01-2018

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, jueves 25 de enero de 2018

PARA: Monica Maria Ramirez Hartman

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias– Segundo semestre de 2017

Respetada Doctora:

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 Sugerencias del segundo semestre de 2017.

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,

Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno


- C/C María Cecilia Quiasua Rincón – Subdirectora de Gestión Corporativa
- Sonia Córdoba-Jefe Oficina Asesora de Planeación
- Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
- Gina Agudelo – Subdirectora de Arte y Cultura
- Pilar Ávila Reyes – Jefe Oficina Asesora Jurídica
- *Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: (14) folios
Proyectó: Alba Cristina Rojas, P.C.I.C
Revisó: Angélica Hernández Rodríguez- J.O.C.I. *AKR*

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




**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

	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 2017.
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 2017
NORMATIVIDAD APLICABLE:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Acuerdo 348 de 2008. Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.</p>

JAR

	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

	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Resolución Interna 19 de 2016. Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>

ACTIVIDADES REALIZADAS:


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".

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.

RESULTADOS GENERALES:

	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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017 se gestionaron un total de 469 solicitudes.

367 equivalentes al 78% de las peticiones, que fueron recibidas y/o registradas en el SDQS, 102 equivalentes al 22% de las peticiones, que 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.

Durante el periodo, la totalidad de requerimientos recibidos en la Entidad, se gestionaron y cerraron oportunamente.

Durante el semestre, se cerraron 3 requerimientos recibidos en el periodo anterior.

El 99% de peticiones interpuestas por la ciudadanía, corresponden a ciudadanos identificados.

En el periodo del presente informe se presentó una (1) petición anónima.


FORTALEZAS:

1. Controles que realiza el Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y la gestión que realizan las diferentes dependencias, frente a la oportunidad de las respuestas de las peticiones recibidas.
2. Oportunidad en las respuestas a las diferentes solicitudes de información, para el segundo semestre del 2017.
3. Creación de mecanismos de registros de información, que permiten conocer los datos completos de las solicitudes y consolidados de información por periodos.
4. Cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano, incluyendo los sistemas de información, atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES:

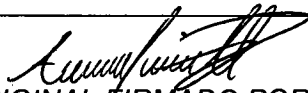
1. En relación con la Figura del Defensor del Ciudadano se reiteran las observaciones:
 - i. Vincular las actividades del Defensor del Ciudadano al Proceso de Atención al Ciudadano, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
 - ii. Fortalecer los mecanismos de contacto de los ciudadanos con el defensor del Ciudadano y divulgarlos a través de medios de comunicación interna y externa.
 - 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 su 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. Continuar garantizando 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,

HR

	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

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. Se recomienda registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad por los diferentes canales, dando cumplimiento al artículo 3, numeral 3 del 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"*
3. Se recomienda la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de la entidad, con el fin de establecer su percepción frente a los servicios brindados, y a partir de estos resultados, tomar decisiones frente a los mismos y establecer acciones de mejora en caso de que se requieran.
4. Establecer dentro del proceso de atención al ciudadano, puntos de control documentados que garanticen los criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas que brindan las diferentes áreas a la ciudadanía y permitan su evaluación posterior.
5. En las áreas, implementar controles y realizar seguimientos diferentes a los que efectúa el profesional de atención al ciudadano, sobre los tiempos de respuesta de las PQRS. Lo anterior, con el fin de establecer la veracidad del reporte sobre la "oportunidad" de las respuestas.
6. Verificar las tipologías de solicitudes recibidas en el sistema SDQS y las herramientas de control del proceso, para identificar con claridad los temas frecuentes y establecer acciones de seguimiento y mejora efectivos.



ORIGINAL FIRMADO POR
ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ

JEFE CONTROL INTERNO (firma)



ORIGINAL FIRMADO POR
ALBA CRISTINA ROJAS HUERTAS

AUDITOR (firma)

ANEXO 1

INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS-II SEMESTRE 2017.

La Oficina de Control interno realizó el seguimiento para el segundo semestre del 2017, teniendo en cuenta el procedimiento Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 5 y la estadística de julio a diciembre reportada por el responsable operativo de Atención al Ciudadano, relacionada a continuación:

Las solicitudes fueron direccionadas y atendidas por las siguientes dependencias:

ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2017 PQRS por Dependencia								
DEPENDENCIA	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN GENERAL	2	0	1	0	0	1	4	0,86%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	12	44	25	39	5	139	29,89%
BIBLIOTECA	5	1	0	0	0	0	6	1,29%
COMUNICACIONES & PRENSA	1	0	0	0	0	1	2	0,43%
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS Y VISUALES	13	6	7	2	0	0	28	6,02%
GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA	41	53	50	22	0	0	166	35,70%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	6	3	0	2	4	18	3,87%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	4	5	11	14	0	37	7,96%
S.D.A. - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0	1	0	3	0,65%
S.D.A. - PRESUPUESTO	1	0	0	0	2	0	3	0,65%
S.D.A. - TALENTO	1	6	1	5	4	7	24	5,16%

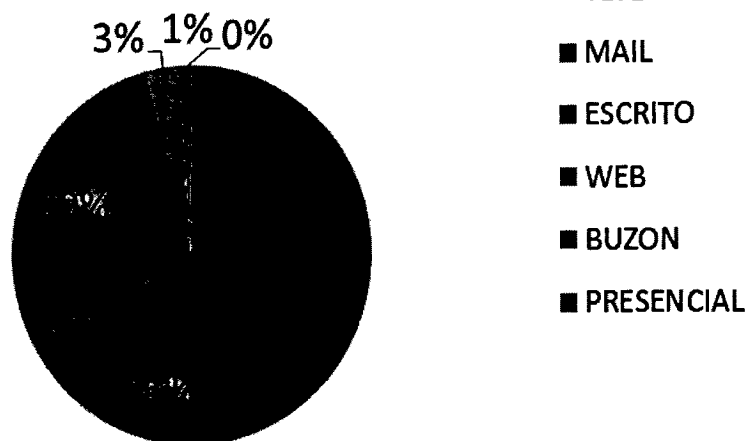
HUMANO								
S.D.A. - CONTABILIDA D	0	1	0	1	0	0	2	0,43%
S.D.A. - RECURSOS FÍSICOS	0	0	0	0	2	1	3	0,65%
S.D.A. - TECNOLOGÍA S.I.C.	0	0	0	1	0	0	1	0,22%
SUBDIRECCI ÓN ADMINISTRAT IVA	0	1	4	0	0	0	5	1,08%
SUBDIRECCI ÓN OPERATIVA	0	0	6	0	0	0	6	1,29%
SUBDIRECCI ÓN ARTISTICA Y CULTURAL	0	0	0	0	0	21	21	4,52%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	0	1	0,22%
TOTAL	83	91	120	67	65	39	465	100,00%

La Gerencia de Producción y logística tiene la mayor participación, con un 35.70% (166) solicitudes de información atendidas; en segundo lugar Atención al ciudadano con un 29.89 % (139) solicitudes de información atendidas.

ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2017								
Canales de Atención								
	julio	agost o	septiembr e	octubr e	noviemb re	diciembr e	TOTA L	%
TELEFON O	39	39	51	27	19	17	192	40,9%
MAIL	31	25	33	10	14	7	120	25,6%
ESCRITO	13	24	31	26	28	16	138	29,4%
WEB	1	3	4	4	2		14	3,0%
BUZON	1				2		3	0,6%
PRESENCI AL			2				2	0,4%
	85	91	121	67	65	40	469	100,0 %

ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2017

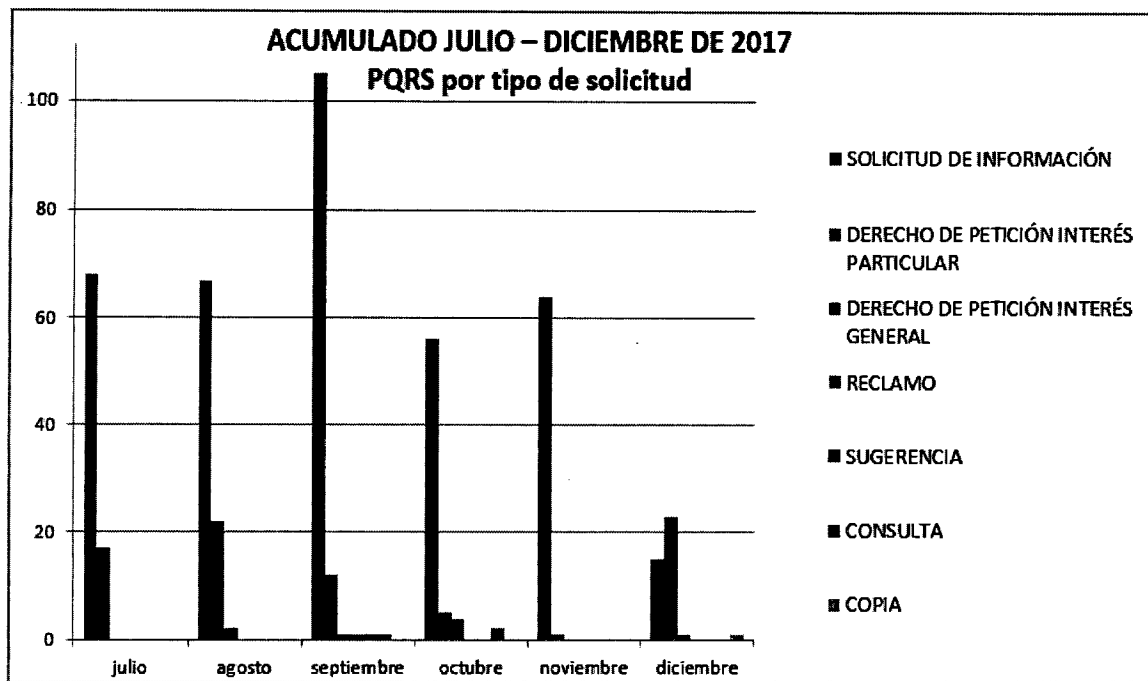
Canal de Atención



Las PQRs se reciben en la entidad en medio escrito, correo electrónico, vía telefónica, vía web, atención personalizada y buzón de sugerencias, el medio más frecuente que usan los ciudadanos para presentar sus solicitudes es el telefónico.

ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2017								
PQRS por tipo de solicitud								
	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	68	67	105	56	64	15	375	80,0%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	17	22	12	5	1	23	80	17,1%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL		2	1	4		1	8	1,7%
RECLAMO			1				1	0,2%

SUGERENCIA			1				1	0,2%
CONSULTA			1	2			3	0,6%
COPIA						1	1	0,2%
TOTAL	85	91	121	67	65	40	469	



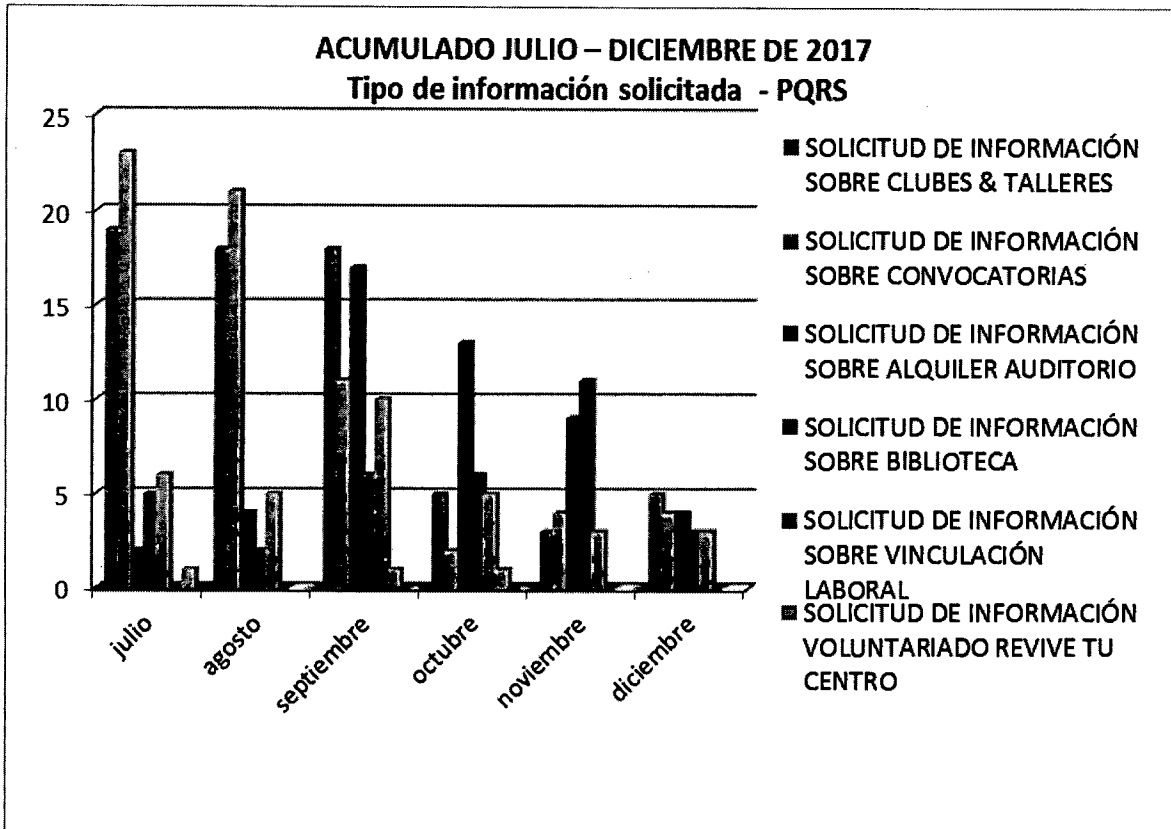
De las tipologías identificadas por el proceso de atención al ciudadano, en el segundo semestre 2017, se presentaron 463 PQRS solicitudes de información; un reclamo, que fue identificado con clasificación errónea desde el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; una sugerencia presentada en el mes de Septiembre, que no cumple con las características de la misma y fue mal catalogada por el solicitante, sin embargo, fue atendida.

A continuación se presentan las solicitudes de información que presentan mayor recurrencia en los siguientes temas:

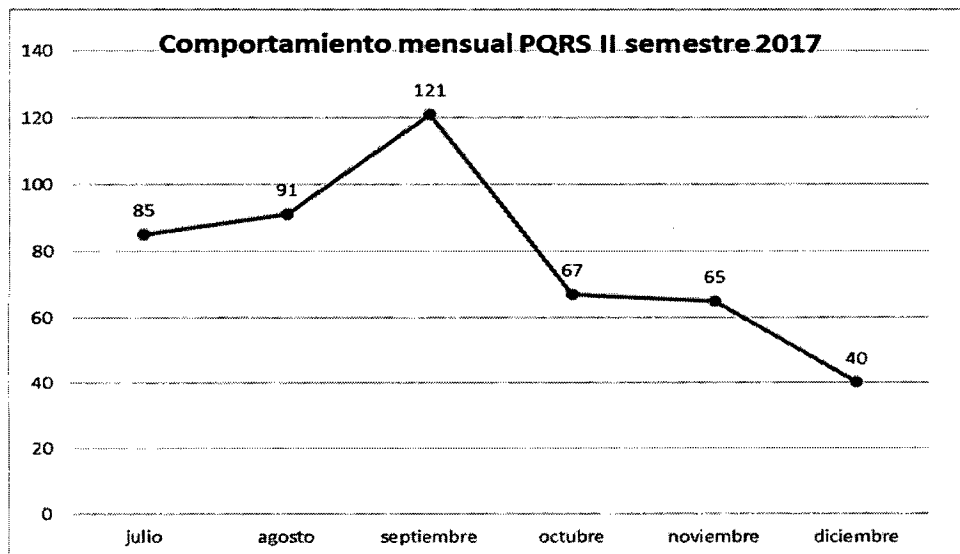
ACUMULADO JULIO – DICIEMBRE DE 2017								
Tipo de información solicitada - PQRS								
SUBTEMA	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	13	16	40	28	30	17	144	30,70%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMACIÓN ARTISTICA Y CULTURAL	16	25	18	7	5	4	75	15,99%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE CLUBES & TALLERES	19	18	18	5	3	5	68	14,50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS	23	21	11	2	4	4	65	13,86%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ALQUILER AUDITORIO	2	4	17	13	9	4	49	10,45%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE BIBLIOTECA	5	2	6	6	11	3	33	7,04%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE VINCULACIÓN LABORAL	6	5	10	5	3	3	32	6,82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN VOLUNTARIO REVIVE TU CENTRO			1	1			2	0,43%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN COMUNICACIONES & PRENSA	1						1	0,21%

TOTAL GENERAL	85	91	121	67	65	40	469	
----------------------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	--



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



Se observa en el mes de septiembre el mayor volumen de solicitudes de información.

MECANISMOS DE CONSULTA Y RADICACIÓN DE PQRS

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

Dentro de la sección "Transparencia" de la página web institucional en la sub-sección MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO, se han publicado los mecanismos de contacto de la entidad y el enlace directo al sistema SDQS.

MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

Espacios físicos destinados para el contacto de la entidad

- Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad
- Teléfonos fijos y móviles
- Correo electrónico Institucional
- Correo físico o postal
- Formulario de contacto
- Sistema Distribuido de Oficinas y Secciones - SDQS

Localización Física

- Ubicación sedes, dependencias y horarios

Correo electrónico para notificaciones judiciales

- notificacionesjudiciales@lupa.gov.co

Dentro de la sección "Transparencia" de la página web institucional, en la sub-sección INFORMACIÓN DE INTERÉS se encuentra el título "Información adicional", donde se observa la información relacionada con Biblioteca, Mapa Callejero, Mapa FUGA, Manual de Servicio a la Ciudadanía, Carta de trato digno al usuario, Uso adecuado de las instalaciones y Criterio Diferencial.

Información adicional

- Biblioteca
- Mapa Callejero
- Mapa FUGA
- Manual de Servicio a la Ciudadanía
- Carta de trato digno al usuario
- Uso adecuado de las instalaciones
- Criterio Diferencial

En la sección "Transparencia" de la página web institucional se encuentra publicada la sub-sección de INFORMACIÓN ADICIONAL, dentro de esta se encuentran el link Manual de servicio a la ciudadana, dentro de este se abre el título Defensor al ciudadano, contacto y canales de atención; sin embargo, dentro de esta sección se publica información adicional, que no es coherente con su enunciado.

The screenshot shows the website interface for the Fundación Gilberto Alzate Avendaño. The header includes the organization's name and navigation links: PROGRAMACIÓN, ARTES ESCÉNICAS, ARTES PLÁSTICAS Y VISUALES, BIBLIOTECA, NOTICIAS, CONVOCATORIAS, and GALERÍA. The main content area is titled 'Defensor al ciudadano, contacto, canales de atención' and lists protocols for citizen service, including a manual, a resolution on service provision, a code of conduct, and attention procedures.

Se evidencian informes mensuales de seguimiento, publicados en sección Transparencia sub-categoría Informe de PQRS, título Estadísticas PQRS. El último informe publicado, corresponde al mes de diciembre de 2017, consolidando la información relacionada con PQRS.

The screenshot shows the 'Estadísticas PQRS' section of the website. It features a list of monthly reports for the year 2017, from January to December. The interface also includes a 'Calendario de Eventos' sidebar and social media sharing options.

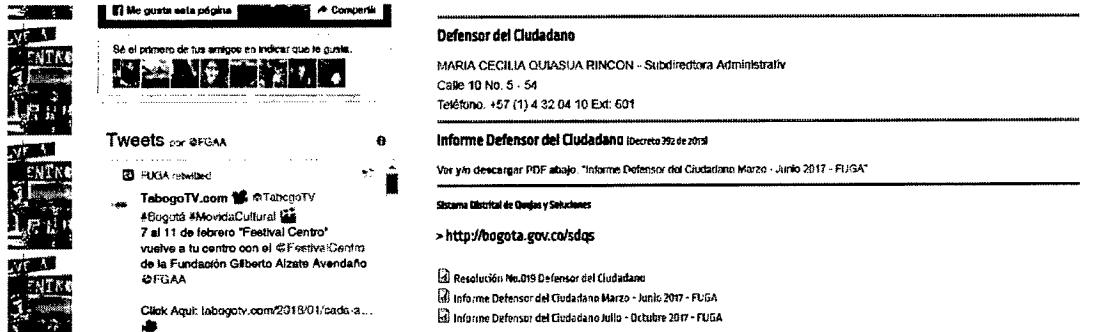
INFORMACION DEFENSOR DEL CIUDADANO

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, la Oficina de control interno y reitera las observaciones hechas en el informe anterior:

- 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 Alzate 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, ha publicado en la Página Web institucional la información sobre el Defensor (a) del Ciudadano (nombres, datos de contacto, canales de acceso, informes periódicos.)



Defensor del Ciudadano
 MARIA CECILIA QUIASUA RINCON - Subdirectora Administrativa
 Calle 10 No. 5 - 54
 Teléfono: +57 (1) 4 32 04 10 Ext: 601

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 392 de 2015)
 Ver y/o descargar PDF abajo: "Informe Defensor del Ciudadano Marzo - Junio 2017 - FUGA"

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
 > <http://bogota.gov.co/sdqqs>

Resolución No.019 Defensor del Ciudadano
 Informe Defensor del Ciudadano Marzo - Junio 2017 - FUGA
 Informe Defensor del Ciudadano Julio - Octubre 2017 - FUGA

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

Tomando como fuente de información el "*Informe Atención y direccionamiento de requerimientos a través del sistema distrital de quejas y soluciones*" (con corte a 31 de octubre de 2017) de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicado en su página web institucional que evalúa 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.
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*

¹ Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Informes vigencia 2017

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

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.

La Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC, consolidó el reporte de las Entidades, con el objeto de validar el grado de cumplimiento, de dicha reglamentación, presentando los siguientes resultados para la Fundación Gilberto Avendaño:

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VS INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUJIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
Y DEPORTE	Reserva Unificada de Patrimonio Cultural-IDPC	70	89	19	N.A.	78,7%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	36	67	31	N.A.	53,7%
	Instituto Distrital de las Artes- IDARTES	311	436	125	N.A.	71,3%
	Canal Capital	50	62	12	N.A.	80,6%

Al respecto, se observa que la Entidad, cumple lo normado en el Art. 3, Núm. 3 del "Decreto 371/2010", en un **53.71 %**, indicando que del total de requerimientos reportados durante el mes, comparados con la información de los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, se presenta una diferencia del 46.2% que corresponde a los ingresos del sistema de gestión documental ORFEO, "no registrados" en el SDQS.



ANGELICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno.