

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

Referencia: OCI 0026

Fecha: BOGOTA, D.C. 20 de Enero del 2015

PARA : CLARISA RUIZ CORREAL, Directora General (E) FUGA

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-II Semestre 2014.

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 en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011

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 Julio al 31 de Diciembre de 2014

	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.

1. OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN

El Profesional de Gestión Documental, fue designado como Defensor del Ciudadano mediante Resolución No 044 del 25 de Febrero del 2014 y en el mes de marzo mediante memorando No 0056 del 3 de marzo del año en curso, suscrito por la Directora de la Fundación fue encargado del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones con las siguientes actividades: “1. recibir todos los requerimientos de los ciudadanos por los canales establecidos para tal fin, lo cual implica revisar periódicamente los buzones de sugerencias, el correo electrónico y el SDQD, 2. Registrar el SDQS todos los requerimientos allegados a la Fundación por cualquiera de los canales establecidos, y direccionar vía correo electrónico al responsable de emitir la respuesta, según la competencia, 3. El Responsable de emitir la respuesta al requerimiento, debe hacerlo de forma clara, completa, de fondo y oportuna; y remitirla a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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

para que este ejerza control sobre el tiempo de respuesta. 4. La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá registrar la respuesta en el SDQS y tramitar el envío al peticionario. 5. La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta y alertar cuando el plazo esté próximo a vencerse”,

De acuerdo con las directrices establecidas en las normas referidas, la Fundación se encuentra articulada con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se cuenta con 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

De acuerdo a la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno se habilito un link, para que los ciudadanos pudieran hacer denuncias actos de sobre corrupción.

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 segundo semestre del año en curso se discriminan las comunicaciones recibidas de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía de la siguiente manera; por tipo de requerimiento, corresponden setenta y siete (77) a solicitudes de información de entidades públicas, ochocientas (800) a solicitud de información de la ciudadanía, dos (2) a consultas, dos (2) a peticiones, ochos (8) a quejas, cincuenta y tres (53) a reclamos, seis (6) a sugerencias, dieciseis (16) a felicitaciones y cero (0) a denuncias para un total de 964 requerimientos como se muestra en cuadro adjunto con el correspondiente porcentaje de participación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE 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

**COMUNICACIONES RECIBIDAS
Por Requerimiento
Segundo Semestre del 2014**


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
SOLICITUDES DE INFORMACION ENTIDADES	77	8%
SOLICITUDES DE INFORMACION CIUDADANIA	800	83%
CONSULTAS	2	0%
PETICIONES	2	0%
QUEJAS	8	1%
RECLAMOS	53	5%
SUGERENCIAS	6	1%
FELICITACIONES	16	2%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL PQRS	964	100%

ACUMULADO JULIO-DICIEMBRE DEL 2014

Tipo de Requerimiento Vs. Dependencia

Como se evidencia en cuadro adjunto sobre acumulado, Julio-Diciembre, de los setenta y siete (77) requerimientos realizados por otras entidades, catorce (14) de ellos fueron para la Dirección General, veinticuatro (24) para la Oficina Asesora Jurídica, doce (12) para la Oficina Asesora de Planeación, dieciocho (18) para la Subdirección Administrativa, cuatro (4) para la Gerencia de Artes Plásticas, cuatro (4) para la Gerencia de Producción y uno (1) solicitando información sobre clubes y talleres.

De los ochocientos (800) requerimientos de información ciudadana, corresponden setenta y seis (76) a la Dirección General, seis (6) a la Oficina de Planeación, treinta y siete (37) a la Subdirección Administrativa, sesenta y tres (63) a la Gerencia de


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA 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

Artes Plásticas, ciento noventa y cinco (195) a la Gerencia de Producción treinta y tres (33) al área de comunicaciones, seis (6) a biblioteca y trescientos ochenta y cuatro (384) a clubes y talleres, aquí es importante acotar que sobre este programa no se ha tomado ninguna decisión de su continuidad por parte de la Administración, este programa tiene por objetivo: 1. "Despertar habilidades y talentos por medio de talleres de sensibilización, 2. Calificar públicos en diferentes áreas artísticas, sensibilizando a los habitantes de Bogotá, para que en el ejercicio de sus derechos culturales, de forma cada vez más calificada, la programación cultural de la capital, 3. Mejorar la calidad de vida con un buen uso del tiempo libre", por tanto la ciudadanía se encuentra pendiente de la decisión de la administración, de la continuidad de este proyecto.

De los cincuenta y tres (53) reclamos, corresponden a Clubes y Talleres, 37, diez (10) a La Gerencia de Producción cinco (5) a la Subdirección Administrativa y uno (1) a la Gerencia de artes plásticas

De las quejas, ocho (8) en total, tres (3) corresponden a clubes y talleres, tres (3) a la gerencia de Producción, una (1) a la Subdirección Administrativa y una (1) a la Dirección General.

Sobre sugerencias, se recibieron seis (6), dos (2) para la Dirección General, dos (2) para la Gerencia de Producción, una (1) para comunicaciones y una (1) para biblioteca, y dieciséis (16) felicitaciones, catorce (14) de ellas para la Dirección General, una (1) para la Subdirección Administrativa y una (1) para La Biblioteca, ver cuadro ajunto.

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


ACUMULADO JULIO-DICIEMBRE DEL 2014 Tipo de Requerimiento Vs. Dependencia

Área	Solicitud de Información Entidades	Solicitudes de Información Persona Naturales	Consultas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias
Dirección General	14	76			1	0	2	14	
Oficina Asesora Jurídica	24								
Oficina Asesora Planeación	12	6							
Subdirección Administrativa	18	37			1	5		1	
Gerencia de Artes Plásticas	4	63				1			
Gerencia Producción	4	195		2	3	10	2		
Comunicaciones		33					1		
Biblioteca.		6					1	1	
Clubes y Talleres	1	384	2		3	37			
TOTAL	77	800	2	2	8	53	6	16	0

Requerimiento Por Dependencia y Promedio de Respuesta. Julio-Diciembre del 2014

En cuadro adjunto se muestra el acumulado de requerimiento de información por dependencia y el promedio de tiempo de respuesta, que para el segundo semestre estuvo en 4 días.

Área	Total por Dependencia	Días Promedio de Respuesta
Dirección General	107	6
Oficina Asesora Jurídica	24	8
Oficina Asesora Planeación	18	6
Subdirección Administrativa	62	3
Gerencia de Artes Plásticas	68	3
Gerencia Producción	216	3
Comunicaciones	34	1
Biblioteca.	8	1
Clubes y Talleres	427	2
TOTAL	964	4

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

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

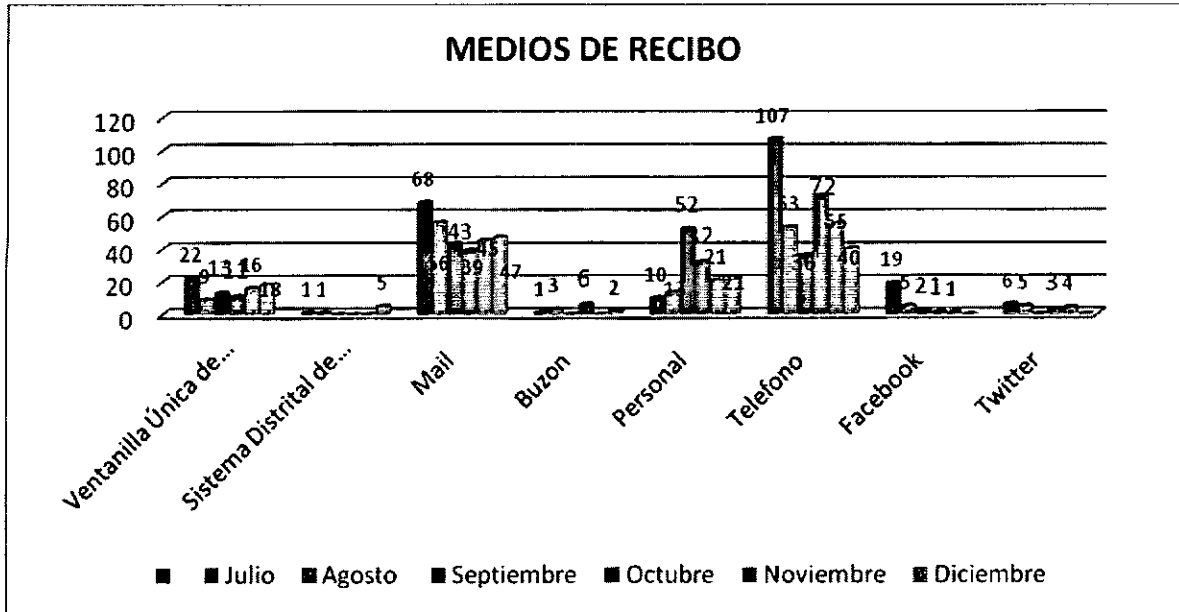
La Fundación recibe sus requerimientos a través del mail, del buzón que se encuentra ubicado en la sede de los grifos, en plataforma y en la sede principal, por vía telefónica, por facebook por twitter, personalmente y a través de la ventanilla única de correspondencia, del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

En cuadro adjunto se puede observar que el medio de recibo que más utilizaron los ciudadanos durante el segundo semestre del año 2014, fue el telefónico, con una participación del 38% seguido del mail 30.91%, y el personal con un participación del 15.45%, seguido de la ventanilla única de correspondencia con una participación del 9.02%, facebook del 2.9%. Twitter 1.8% y por último el sistema de quejas y soluciones con un 0.72%, ver cuadro adjunto del acumulado del segundo semestre.

MEDIO DE RECIBO DE LOS REQUERIMIENTOS-PQRs, EN LA FUGA (Discriminado por meses)

Dependencia	Ventanilla Única de Correspondencia	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Mail	Buzón	Personal	Teléfono	Redes Soc	
							Facebook	Twitter
Julio	22	1	68	1	10	107	19	6
Agosto	9	1	56	3	13	53	5	5
Septiembre	13	0	43	0	52	36	2	0
Octubre	11	0	39	6	32	72	1	3
Noviembre	16	0	45	0	21	55	1	4
Diciembre	18	5	47	2	21	40	0	0
Total	89	7	298	12	149	363	28	18
Porcentaje de participación	9,02%	0,72%	30,91%	1,14%	15,45%	38%	2,9%	1,87%


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



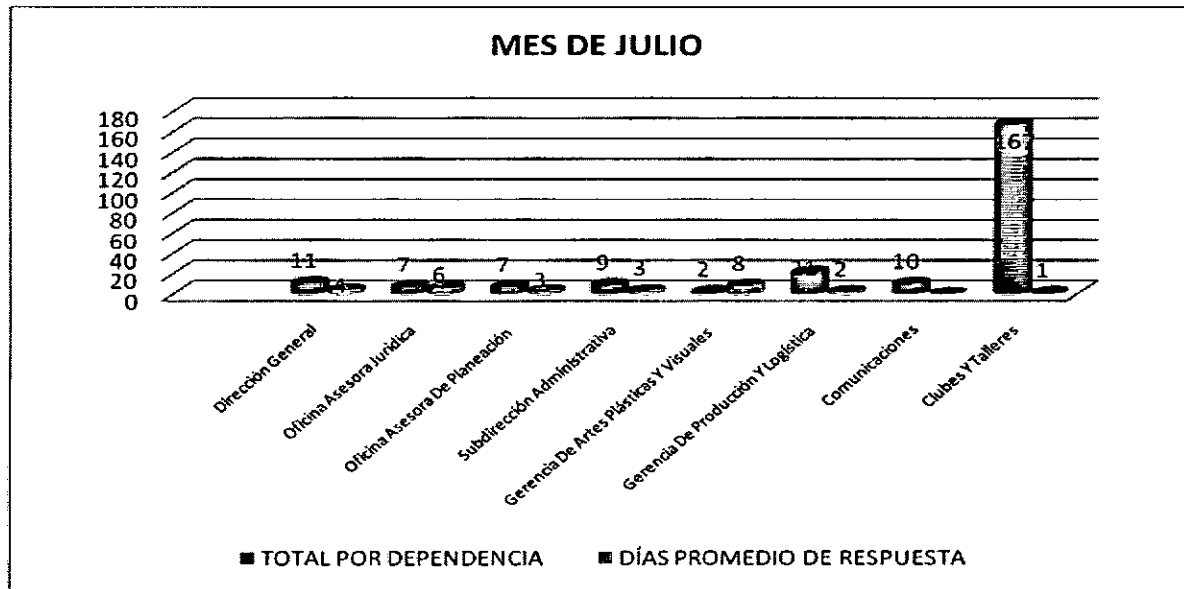
INFORMACION MENSUAL POR DEPENDENCIA (Promedio de respuesta y PQRs de mayor recurrencia)

En cuadro adjunto se presenta la información de manera mensual, con el promedio de respuesta por cada una de las dependencias y cuál es la información solicitada con mayor frecuencia por los ciudadanos y por otras entidades.

JULIO			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	11	4	CONTRATOS / CONFORMACIÓN COMITÉ DE DIRECCIÓN / PROYECTOS DE INVERSIÓN / CONTROL INTERNO
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	6	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	3	PROYECTOS DE INVERSIÓN
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	9	3	PLANTA DE PERSONAL / PREPARACIÓN ANTIHIGIENICA DE ALIMENTOS / MALA ATENCIÓN FUNCIONARIA / SOLCITUD DE PASANTIAS / RISGOS LABORALES
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	2	8	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / SOLICITUD DE PATROCINIO PUBLICACIÓN / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA

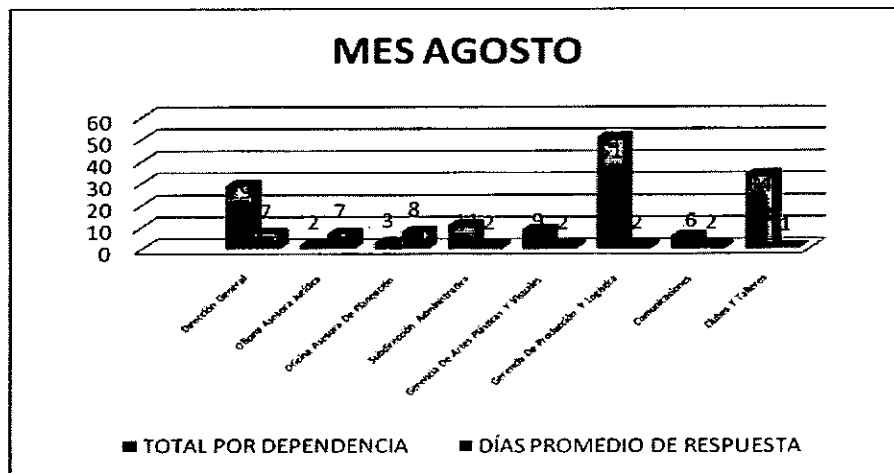
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</small>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	21	2	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / SOLICITUD DE CERTIFICACION ARTISTA
COMUNICACIONES	10	0	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
CLUBES Y TALLERES	167	1	REQUISITOS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / COSTOS / QUEJA SOBRE TALLERISTA
TOTAL POR PQRs	234	3	




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

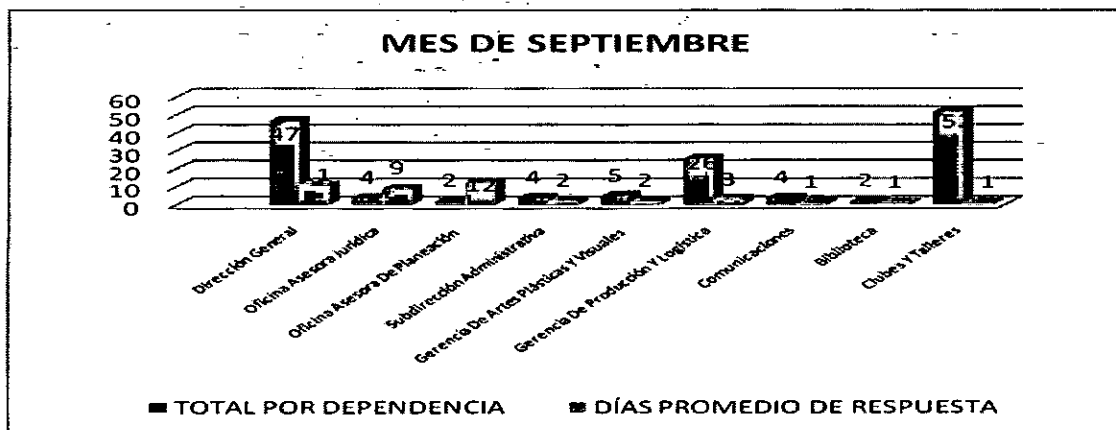
MES DE AGOSTO			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	29	7	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO / INFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL / REQUERIMIENTO INFORMACION CONTRALORIA / CATEDRAS
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	7	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	8	PROYECTOS DE INVERSIÓN
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	11	2	PLANTA DE PERSONAL / SOLCITUD DE EMPLEO
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	9	2	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	51	2	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / RECLAMO PERDIDA DE ELEMENTOS / INCONSISTENCIAS CONTRATO DESCONECTADOS / INEFICIENCIA EN ELABORACION DE CONTRATO
COMUNICACIONES	6	2	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
CLUBES Y TALLERES	34	1	REQUISITOS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / COSTOS / RECLAMO COSTO INSCRIPCION
TOTAL POR PQRS	145	4	




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

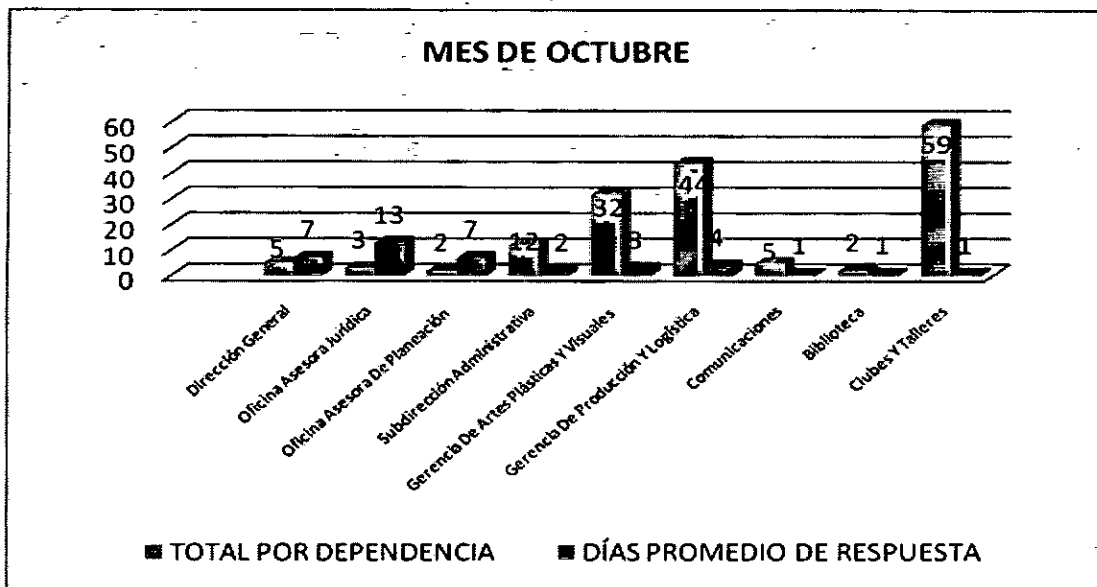
SEPTIEMBRE			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	47	11	INFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL / CRETIFICACION CATEDRAS / SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	9	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA / PROCESOS DE INVESTIGACIÓN POR CORRUPCIÓN
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	12	PROYECTOS DE INVERSIÓN / INDICADORES DE MESTAS / ATENCIÓN POBLACIONES
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4	2	PLANTA DE PERSONAL / SOLCITUD DE EMPLEO /
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	5	2	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	26	3	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / QUEJA CONTRA ACTITUD FUNCIONARIA / RECLAMOS RETRAZOS PAGOS / INEFICIENCIA EN ELABORACION DE CONTRATO
COMUNICACIONES	4	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
BIBLIOTECA	2	1	ADQUISICIÓN LIBRO TRILOGIA
CLUBES Y TALLERES	52	1	REQUISITOS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / COSTOS / RECLAMO COSTO INSCRIPCION
TOTAL POR PQRS	146	5	

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



OCTUBRE			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	5	7	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / PROGRAMACION
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	13	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	7	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	12	2	PLANTA DE PERSONAL / SOLCITUD DE EMPLEO / SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	32	3	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	44	4	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / RECLAMO CONTRA ACTITUD VIGILANTES / DEVOLUCION ELEMENTOS PERDIDOS
COMUNICACIONES	5	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
BIBLIOTECA	2	1	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / CONSULTA TITULO DE LIBRO
CLUBES Y TALLERES	59	1	REQUISITOS Y PROXIMAS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION
TOTAL POR PQRS	164	4	

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



NOVIEMBRE			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	7	6	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / PROGRAMACION
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	8	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	3	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	14	2	PLANTA DE PERSONAL / SOLCITUD DE EMPLEO / HURTO EN EL PARQUEADERO / PARQUEADERO PARA BICICLETAS
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	11	1	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	41	2	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO
COMUNICACIONES	3	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL / SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / PROGRAMACION
BIBLIOTECA	1	1	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / CONSULTA TITULO DE LIBRO
CLUBES Y TALLERES	57	1	REQUISITOS Y PROXIMAS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION
TOTAL POR PQRS	142	3	



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

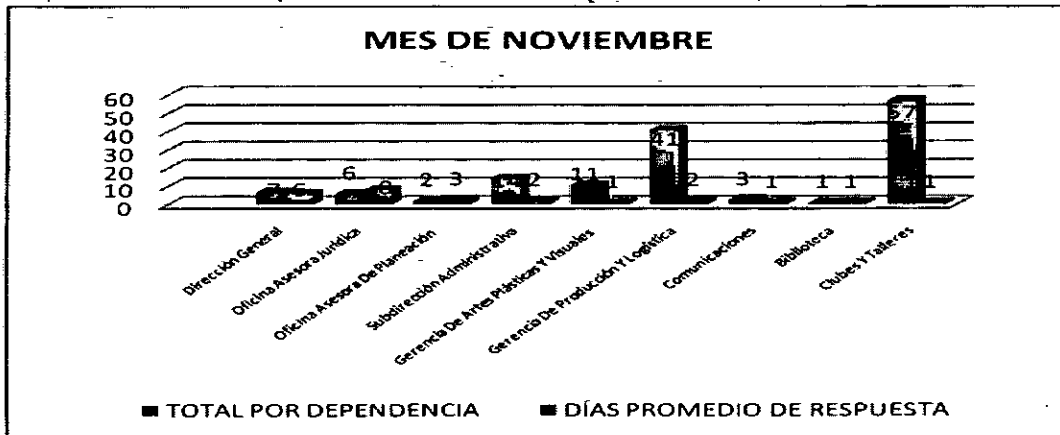
INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

CÓDIGO:


ECO-FT-104

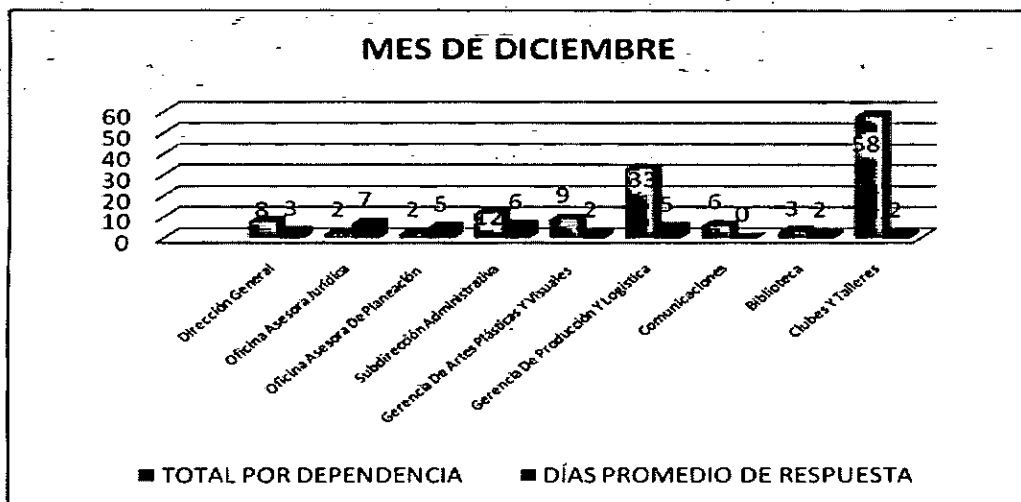
VERSIÓN:

1



DICIEMBRE			
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA
DIRECCION GENERAL	8	3	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / PROGRAMACION
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	7	CONTRATOS / PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN PÚBLICA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	5	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	12	6	PLANTA DE PERSONAL / SOLCITUD DE EMPLEO / DAÑO PERMANENTE EN BAÑOS
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	9	2	PROGRAMACION / EXPOSICIONES / CONVOCATORIAS / PLATAFORMA
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	33	5	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / FESTIVAL CENTRO
COMUNICACIONES	6	0	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL / CERTIFICACIONES FOROS / PROGRAMACION
BIBLIOTECA	3	2	SOLICITUD DE INFORMACION INSTITUCIONAL / PRESTAMO ESPACIO BIBLIOTECA PARA GRABACION
CLUBES Y TALLERES	58	2	REQUISITOS Y PROXIMAS INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / CERTIFICADOS DE PARTICIPACION
TOTAL POR PQRS	133	4	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA 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



OBSERVACIONES

FORTALEZAS.

1. Se evidencia una mejora en el manejo de la información, y en el seguimiento que viene realizando el responsable del proceso, actualmente la clasificación por tipo de requerimiento es la misma que tiene la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá-Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
2. Se evidencia un seguimiento permanente, por el responsable del proceso, a las diferentes dependencias que deben proyectar respuesta sobre requerimiento de información, mejorando de esta manera el tiempo de respuesta, que en promedio se encuentra en (4) cuatro días.

DEBILIDADES

1. Se observa que en la actualidad el Profesional que tiene bajo su responsabilidad esta función no cuenta con un apoyo permanente, el cual se hace necesario, pues además es responsable del proceso de Gestión Documental y por acto administrativo fue igualmente delegado como Defensor del Ciudadano, lo que podría ocasionar un riesgo para la Fundación, pues estos procesos tienen acciones y actividades que se deben desarrollar desde el punto de vista legal y que requieren de gestión permanente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA 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

RECOMENDACIONES

1. Facilitar un apoyo permanente al Profesional responsable del proceso de Gestión Documental y de la Administración de PQRs de la Fundación con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en estas materias.
2. Capacitar y/o fortalecer competencias, de los funcionarios que en las diferentes dependencias tienen bajo su responsabilidad el contacto con la ciudadanía
3. Tomar una decisión sobre la realización de Clubes y Talleres, para la vigencia 2015, teniendo en cuenta que esta actividad es la que genera mayor solicitud de información por parte de la ciudadanía.
4. Continuar con el seguimiento a las PQRs de la Fundación.

Cordial Saludo,

Yolanda Herrera Veloza
Jefe Oficina Control Interno.

c.c. Nidia Manosalva Cely- Subdirectora Administrativa
 Jorge Jaramillo –Subdirector Operativo
 Gina Patricia Agudelo-Gerente de Producción
 Santiago Echeverry-Asesor de Planeación
 Martha Reyes- Asesora Jurídica
 Daniel Montilla- Profesional Comunicaciones
 Juan Alfonso Uribe-Profesional Archivo y Correspondencia.