

COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: 20171100024713 de 24-07-2017

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, lunes 24 de julio de 2017

PARA: Monica Maria Ramirez Hartman

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - Primer 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 Solicitudes del primer 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,

Yolanda Herrera Veloza
Jefe Oficina Control Interno

C/C Sonia Córdoba-Asesora de Planeación
Víctor Manuel Monroy Utinico - Subdirectora Administrativa (E)
Pilar Avila Reyes – Jefe Oficina Jurídica
Margarita Díaz - Subdirectora Operativa
Gina Agudelo – Gerente de Producción
Jenny Peña Durán – Profesional SIG
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Juan Alfonso Uribe – Profesional PQRS

Anexo: (13) folios
Proyectó: Alba Cristina Rojas, P.C.I.C.



	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 13

NOMBRE DEL INFORME:	Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-I Semestre 2017.
FECHA:	24 de Julio del 2017
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Atención al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Víctor Manuel Monroy Utinico – Subdirector (E)
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 enero a 31 de julio 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</p>

A

	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 13

	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
	Circular Conjunta No 006 del 7 de Marzo del 2017 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá . Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

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 facilitada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano. *(Ver información ampliada en Anexo 1, adjunto)*

9

	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 13

FORTALEZAS:

1. Se ratifica la eficiencia y eficacia de los controles establecidos en el seguimiento que realiza el Profesional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano sobre la gestión de las diferentes dependencias, respecto al tiempo de respuesta.
2. Se ratifica, el manejo óptimo de los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes de información para el primer semestre del 2017, que corresponde a **4.25** días promedio de respuesta
3. Implementación de ORFEO, como herramienta que facilita la administración y control de las PQRS, durante el primer semestre del 2017
4. Se identifican mejoras en la publicación de la información, referida a:
 - i. Procedimiento de Participación Ciudadana y Control social en página web institucional, 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? ga=2.48564902.1064354575.1500915596-1338108364.1493241235>) .
 - ii. 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, (<http://fuga.gov.co/estadisticas-pqrs>)

RECOMENDACIONES:

1. En relación con la Figura del Defensor del Ciudadano, se ratifica:
 - 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, señala lo siguiente:
 - Artículo 2º. 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.
 - Artículo 4º. 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).

	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 13

observando 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.

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.

iii. Publicar el correo electrónico del Defensor del ciudadano en la página web institucional, sección Transparencia.

2. Con el fin de medir la efectividad "impacto" de la atención de las PQRs y proveer información para la toma de decisiones, se reitera la recomendación, sobre la aplicación de encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

3. Sobre los resultados de evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio Informe "Seguimiento a la Calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones del mes de mayo de 2017" se recomienda tener en cuenta las "sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"

(Ver información ampliada en Anexo 1, adjunto)

4

	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 13

"ANEXO 1"

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

La Oficina de Control Interno, realizó análisis sobre el promedio de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad, durante el primer semestre del año en curso, en los siguientes aspectos:

- Análisis Cualitativo: Totalidad de Requerimientos, modalidad de petición, canales de atención
- Comportamiento mensual de los tiempos promedio de respuesta
- Mecanismos de consulta y radicación de PQRS
- Información defensor del ciudadano
- Seguimiento a la calidad de las respuestas, manejo del aplicativo e informes de requerimientos registrados en el sistema SDQS.

I. ANALISIS CUALITATIVO

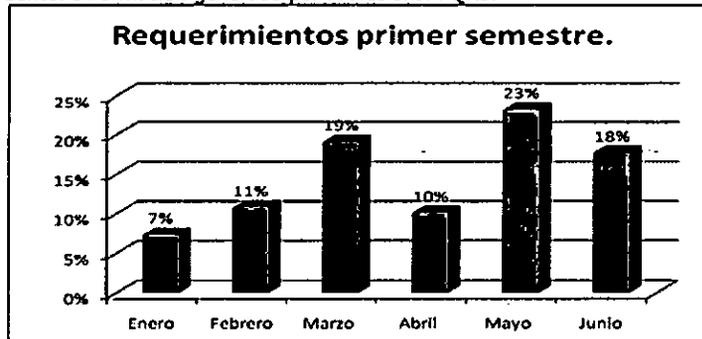
Se evidenció que de acuerdo a las directrices dadas en la circular conjunta 006 del 7 de Marzo del 2016, "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos" la Entidad a través del funcionario responsable del procedimiento de PQRS, a partir del mes de marzo registra la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, en el formato dispuesto por la Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para tal fin. De acuerdo a lo anterior, se observa lo siguiente:

1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS

En el primer semestre del año en curso se recibieron 868 requerimientos de información como se muestra a continuación:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Requerimientos primer semestre.
64	94	166	88	202	154	868
7%	11%	19%	10%	23%	18%	100%

Fuente: Información generada por Profesional PQRS.



	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:	6 de 13

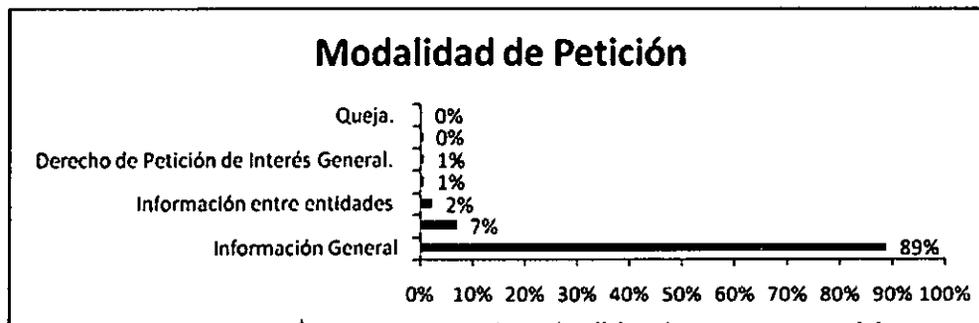
El mes en que más requerimientos se recibieron, correspondió al mes de mayo, por solicitud de información del área misional, (Gerencia de Artes Plásticas y Producción) sobre inquietudes de fechas de convocatorias, calidad de los participantes, cargue de la información a la plataforma, realizada dentro del Programa Distrital de Estímulos, la nueva temporada del Programa Clubes y Talleres, entre otros.

Se observa igualmente, que el 75% de los diferentes requerimientos fueron realizados a través del SDQs, y el 25% fueron realizadas a través de la ventanilla única de correspondencia de la Entidad.

2. MODALIDAD DE LA PETICION

Modalidad de la petición	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	% de participación
Información General	61	77	152	172	174	136	772	89%
Derecho de Petición de Interés Particular			10	14	23	13	60	7%
Información entre entidades	3	17					20	2%
Reclamo				1	3	2	6	1%
Derecho de Petición de Interés General			3			2	5	1%
Consulta			1	1	2		4	0%
Queja						1	1	0%
Total	64	94	166	188	202	154	868	100%

Fuente: Información generada por Profesional PQRS.



Del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del año en curso, la mayor participación le correspondió a aquella que se encuentra clasificada como "solicitud de información general", con un 89%, seguida de solicitud de información clasificada por el SDQs, como "derecho de petición de interés particular" con un porcentaje de participación del 6.91%, siendo estas modalidades las de mayor participación durante el primer semestre.

	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:	7 de 13

Sobre las solicitudes que fueron clasificadas, por el SDQs, como *reclamo*, durante los meses de abril (1), Mayo (3), Junio (2), para un total de seis (6) durante el semestre se generaron básicamente por el tema de las convocatorias; así, un (1) reclamo por parámetros de las convocatorias con fecha abril 21, la respuesta al peticionario se generó el mismo día (abril 21), un (1) reclamo sobre la programación de las convocatorias, de fecha 11 de mayo con respuesta de la misma fecha, uno (1) reclamo sobre participantes de la convocatoria en arte joven de fecha 23 de mayo, se dio respuesta el 24 de mayo, (1) reclamo porque no se pudieron comunicar con las extensiones de la Entidad, de 18 de mayo de dio respuesta el 19 de mayo, y dos (2) reclamos por no publicar en las fechas establecidas los ganadores de las convocatorias, sobre circuito centro de 31 de mayo con respuesta de 1 de Junio del año en curso.

Respecto a la queja, que fue clasificada, así, por el ciudadano en el SDQs, el 21 de Junio del año en curso y se dio respuesta el 30 de Junio, esta fue referida a la distribución de las publicaciones.

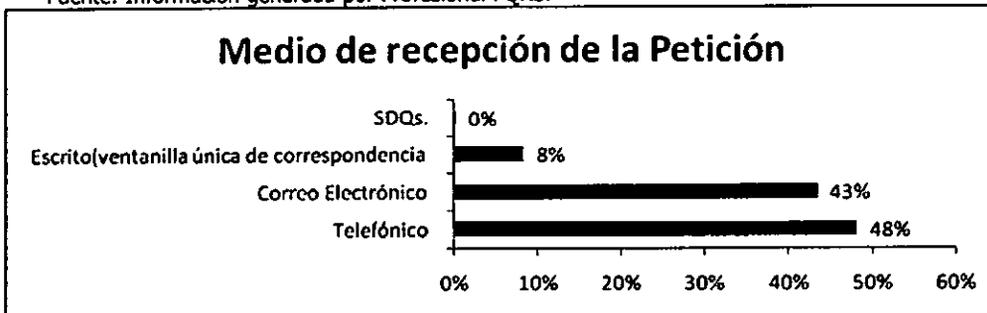
De acuerdo a lo anterior se evidencia, la oportunidad de las respuestas dadas por los responsables de estos procesos, durante el primer semestre del año en curso.

3. CANALES DE ATENCION

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

Medio de recepción de la Petición	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	% de participación
Telefónico	25	40	50	100	106	97	418	48%
Correo Electrónico	36	37	107	76	79	42	377	43%
Escrito(ventanilla única de SDQs.	2	17	9	12	17	15	72	8%
	1						1	0%
Total	64	94	166	188	202	154	868	100%

Fuente: Información generada por Profesional PQRS.

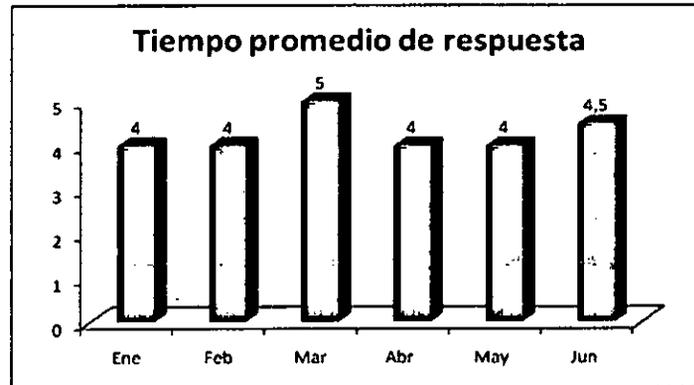


	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	8 de 13

El medio más utilizado por los usuarios de la Entidad es el canal telefónico con un 48.15%, en segundo lugar el correos electrónicos con un 43.23% y en tercer lugar la Ventanilla Única de Correspondencia V.U.C. con el 8.29%.

4. COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Días promedio de respuesta
4	4	5	4	4	4,5	4.25



De acuerdo a la verificación realizada por esta Oficina el tiempo promedio de respuesta en la Entidad es de **4.25** días, aquí es importante resaltar el control que realiza el responsable del proceso generando alertas tempranas, cada tercer día para que las diferentes dependencias, generen las respuestas en el menor tiempo posible.

II. 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, componentes Mecanismos de contacto con el sujeto obligado; Información de Interés; Instrumentos de Gestión para la información pública, cumpliendo con la estructura de información establecida en los "Estándares para la publicación y divulgación de la Información" de la Resolución Min TIC 3564 de 2015

	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:	9 de 13

Uga.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica

Colectivo F-18-26, Teonoo ...

enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

CONVOCATORIA PROYECTOS HUELLAS DE MI BARRIO

CONVOCATORIA PROYECTOS HUELLAS DE MI BARRIO Abierta hasta ...

Comunicación 2016 del Colectivo Big Band Jovenal... El Colectivo Big Band Jovenal Bogotá, invita a los ...

Fundación Gilberto Alzate ...

ARTE JOVEN

¿A ti y a otro amigo es para esto?

Tweets por @FGAA

FUGA @FGAA

Ven a la @FGAA y disfruta de la exposición II Premio Salón de Arte @EntradaLibre #Cultura

MEDIOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

Espectáculos de contacto para el contacto de la entidad

Espectáculos de contacto para el contacto de la entidad

Teléfono de contacto

Cuenta electrónica institucional

Cuenta física o postal

Formulario de contacto

Localización física

Dirección, teléfonos, direcciones y horarios

Cuentas electrónicas para solicitudes judiciales

seccionasespeditores@cpa.gov.co

Políticas de seguridad de la información

Políticas de Seguridad de la Información

Protección de Datos Personales

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Datos abiertos

Otros intereses

Uga.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Registro de activos de la información

Activos de la información

Evaluación de los Instrumentos Información Pública

Índice de información clasificada y reservada

Índice de información clasificada y reservada

Esquema de publicación de información

Esquema de publicación

Programa de gestión documental

PGD

Tablas de gestión documental

TGD

Centros de reproducción

Centros de reproducción

Mecanismos para presentar quejas y reclamos

Mecanismos directos de solicitudes

Informe de PQRS

Estadísticas PQRS

Registro de publicaciones

Se evidencian informes mensuales de seguimiento, publicados en sección Transparencia (Instrumentos de Gestión de Información Pública) de los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio del año en curso, con el informe de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta/estadísticas PQRS, / Informes PQRS, cantidad de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta.

[Handwritten signature]

	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:	10 de 13

III. INFORMACION DEFENSOR DEL CIUDADANO

En cumplimiento del Decreto 392 de octubre 5 del 2015, continúa vigente la resolución No 019 del 18 de febrero del 2016, designando como Defensor del Ciudadano a la Subdirectora Administrativa.

Al respecto se reiteran las siguientes observaciones:

- 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.)

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

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, periódicamente publica la información relacionada a continuación:

- Informes Mensuales de Gestión en su sitio web, (<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/>) y para el periodo evaluado radico el 12 de julio de 2017, ante la entidad el "*Seguimiento a la Calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones del mes de mayo de 2017*"¹. Lo anterior con el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, bajo los siguientes criterios:

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.

¹. Informe "*Seguimiento a la Calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones del mes de mayo de 2017*" Diana Alejandra Ospina Moreno - a Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Informe vigencia 2016. Radicado FUGA 2047300009952

	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:	11 de 13

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).

La evaluación de la Fundación se realizó a través de un muestreo aleatorio de 129 respuestas emitidas, con los siguientes resultados:

"Del total de requerimientos analizados, 1, es decir el 1% de la muestra, no cumple con alguno de los criterios de calidad y calidez, 29 es decir el 22% de la muestra, fallan en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "

Población	Muestra	EVALUADOS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		Evaluated	No Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
188	129	127	2	127	0	126	1	127	0	127	0
				100%	0%	99%	1%	100%	0%	100%	0%

De acuerdo a lo anterior, se deben tener en cuenta las "sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" emitidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el comunicado anteriormente referido.

- b. Informes de "Atención y direccionamiento de requerimientos a través del sistema distrital de quejas y soluciones - SDQS mes a mayo de 2017 ² en el espacio (<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>), observando que la Fundación, registra una diferencia de PQRS entre el total de requerimientos reportados mensualmente en los informes, comparados con los registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS; diferencia que corresponden a los "no registrados en el SDQS" en abril de 2017, generando un cumplimiento parcial del "Decreto 371/2010".

El siguiente cuadro compara las cifras reportadas. Mediante el Sistema - SDQS se recibieron 78, mientras que la entidad en su "Informe mensual de PQR" reportó como recibidas 188, lo cual muestra una diferencia de 110 peticiones, obteniendo un cumplimiento del **41.5%**, es decir que la entidad, sólo subió al Sistema SDQS el **58,5%** de las peticiones recibidas e interpuestas por la ciudadanía a mayo de 2017.

² Informe "Atención y direccionamiento de requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS - Mes De mayo De 2017 - Dirección Distrital de Calidad del Servicio- (http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Inf%20Mayo%202017%20SDQS%20Entidades.pdf)

	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:	12 de 13

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS		
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	78	188	110	N.A	41.5%	

YOLANDA HERRERA VELOZA
JEFE CONTROL INTERNO (firma)

ALBA CRISTINA ROJAS HUERTAS
AUDITOR (firma)