



INFORME PQRS

MARZO 2017

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá, D.C, mayo de 2017

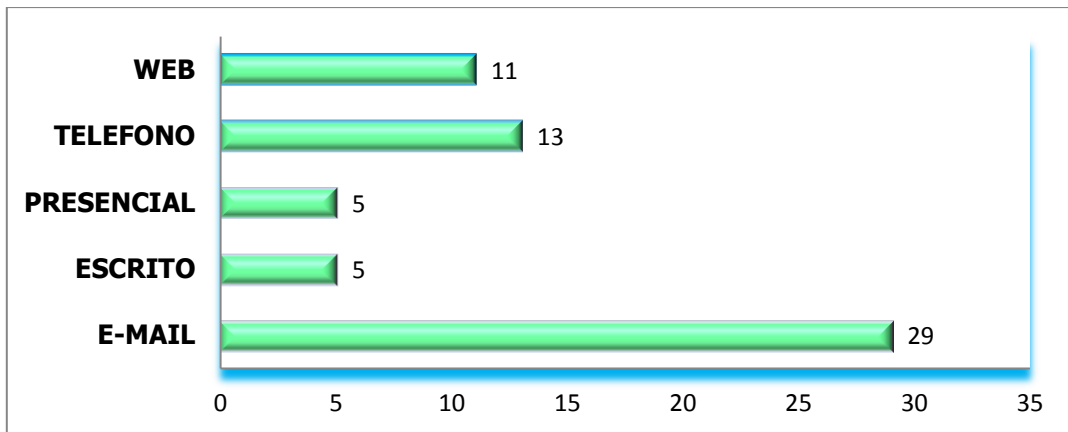
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 63

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que no contamos con un sistema propio de radicación, tenemos un total de 63 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371.

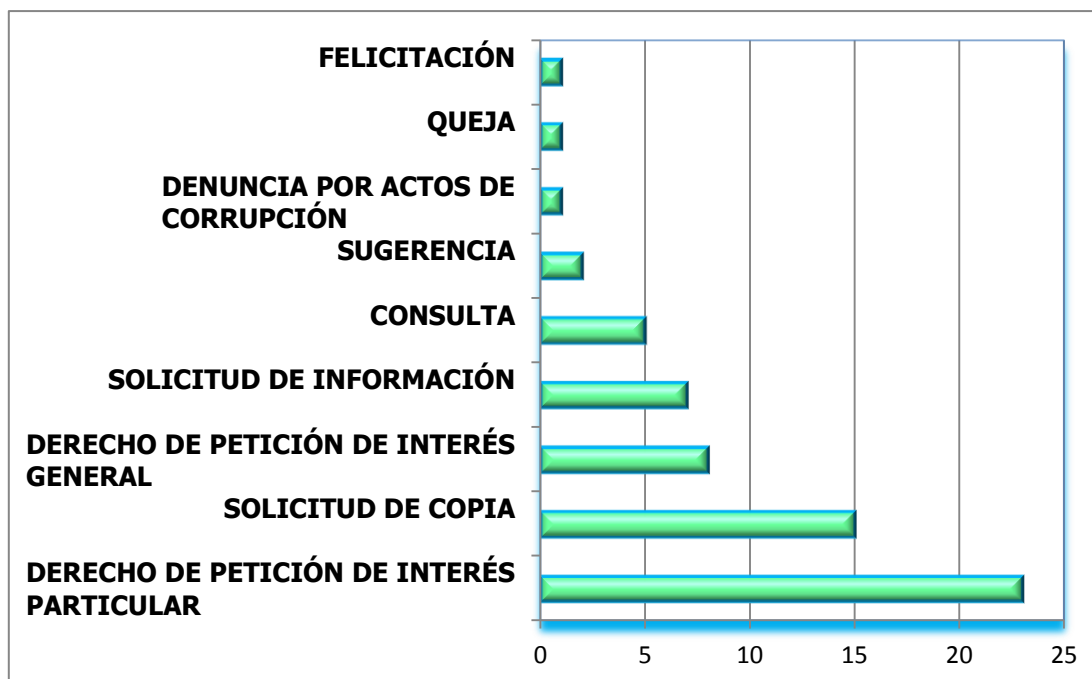
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 63

De las 63 PQRS recibidas por la entidad, 29 peticiones por E-mail, participando con el 46% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 13 peticiones y una participación del 21%, Web con 11 peticiones correspondiente al 17%, y presencial y escrito con 5 peticiones cada una correspondientes al 8% cada una.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS se evidencia que tiene mayor carga el derecho de petición de interés particular, recibiendo 23 PQRS que equivale a un 37%, seguido por solicitud de copias con 15 ingresos al SDQS participando con el 24%, seguido del derecho de petición de interés general, con 8 radicaciones y un peso del 13%, solicitudes de información con 7 correspondiente al 11%, las menos recurrentes fueron las consultas, sugerencia, denuncias por actos de corrupción, quejas, y felicitaciones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
Servicio Social	17	27%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	10	16%
FRANJA INFORMATIVA	5	8%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	8%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	4	6%
Total 5 Subtemas	41	65%
Otros Subtemas	22	35%
Total general	63	100%

El subtema Servicio Social es el más relevante, obteniendo 17 clasificaciones con un equivalente del 27%, seguido de temas de contratación: personal/recursos físicos 10 solicitudes con un 16%, franja informativa con 5 entradas, pesando el 8%, le siguen traslados por no competencia con 5 clasificaciones, pesando el 8%, y como quinto subtema comunicaciones, prensa y protocolo con 4 clasificaciones, pesando el 6%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	2	40%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
VEEDURIA DISTRITAL	1	20%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	20%
Total traslados por no competencia	5	100%

La mayor parte de traslados por no competencia, corresponde al IDR con 2, secretaria de salud con 1, Veeduría Distrital con 1 por ultimo Personería de Bogotá con 1 traslado por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurias Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SECRETARIA GENERAL	63	39	62%
TOTAL GENERAL	63	39	62%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 63 requerimientos de los cuales se cerraron 39, esto corresponde a un total del 62% cerrado en el periodo.

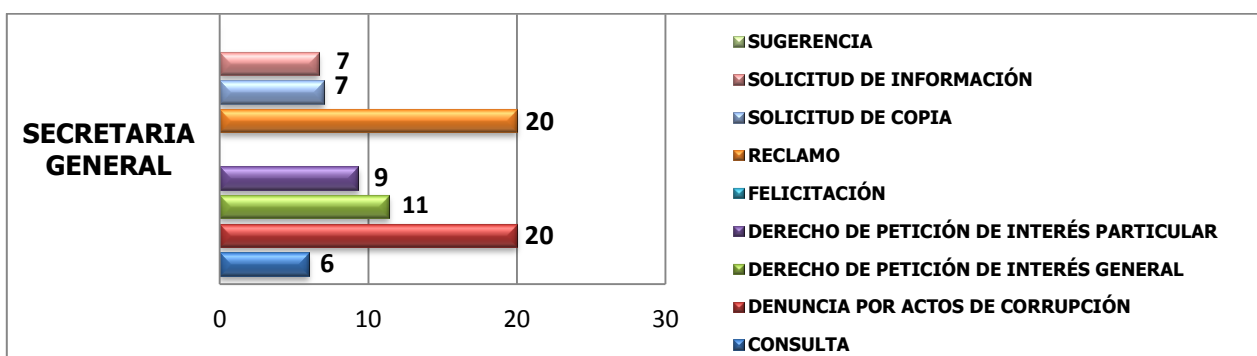
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	14	14	100%
TOTAL	14	14	100%

De 14 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, fueron cerrados en su totalidad.

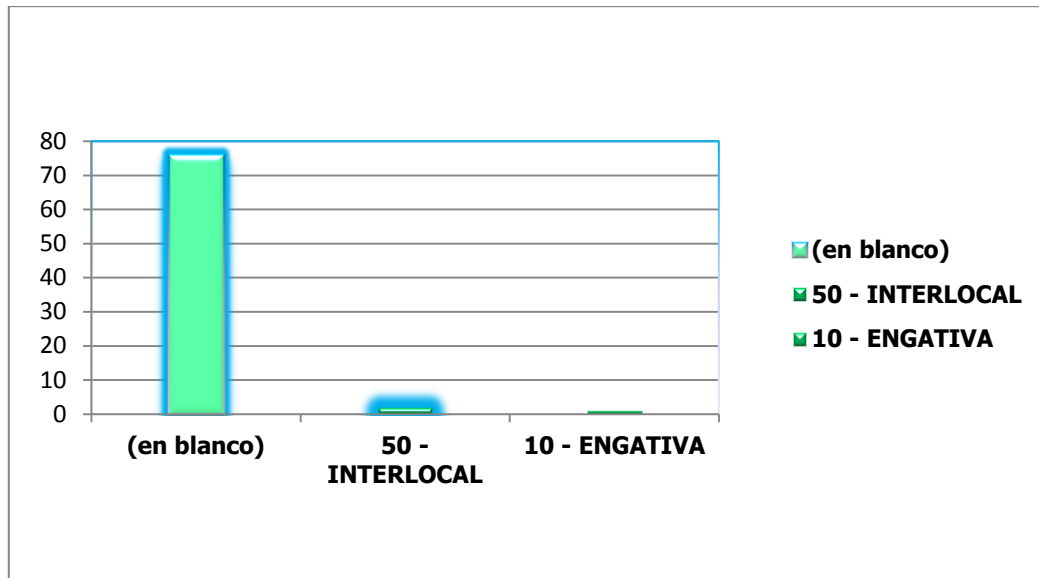
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaria General para contestar a los requirentes, teniendo en cuenta que a nivel interno esta secretaria los re direcciona a las áreas pertinentes de respuesta según el requerimiento.

Vemos como los reclamos y las denuncias por actos de corrupción con los días más altos, dado que estos solicitaban entrevistas y notas periodísticas y su respuesta por parte del equipo informativo tomo tiempo.

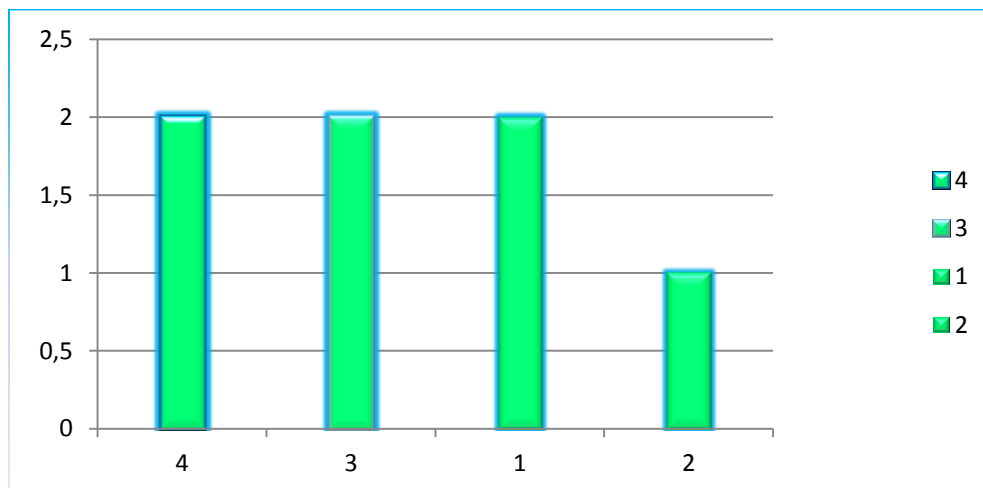


9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

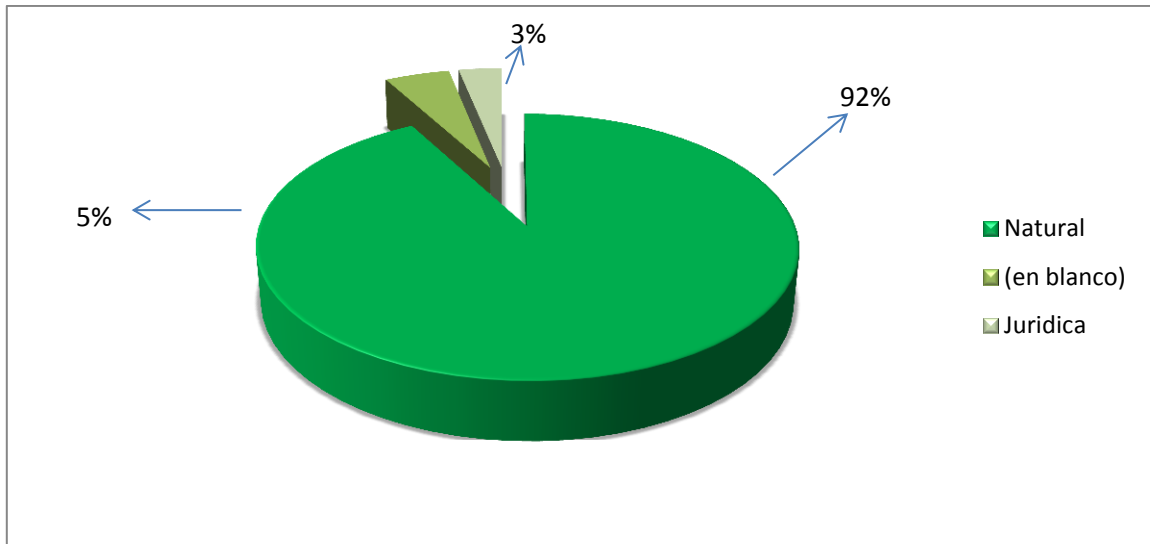


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, puesto que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en participación por estrato y tipo requirente.



De las 63 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 58 corresponden a personas naturales con una participación del 92%, 2 a personas jurídicas con una participación del 3% y 3 no marcadas con participación del 5% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	5%
Identificado	60	95%
TOTAL	63	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 60 con un equivalente al 95%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 3 que equivale a un 5%.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que para realizar el presente informe los datos nos los suministra el SDQS, esta plataforma debería proporcionar la información requerida más clara.