



INFORME PQRS

ABRIL 2018

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 2018

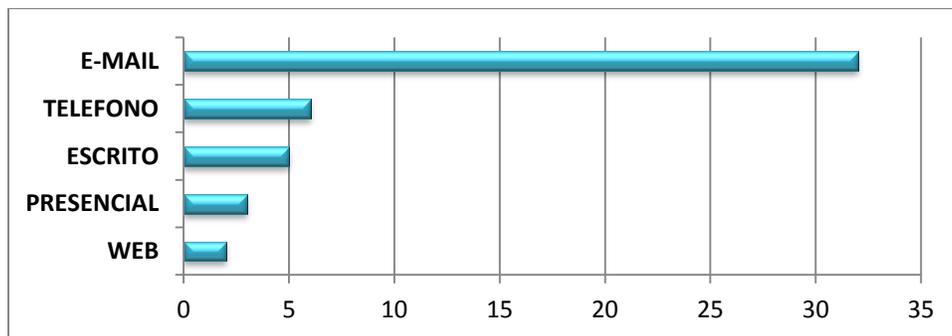
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 48

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 48 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371, circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 48

De las 48 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 32 peticiones por E-mail, participando con un 67% 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 27%, escrito con 5 peticiones equivalente al 10% presencial con 3 peticiones correspondiente al 6% y finalmente el canal web con 2 petición correspondientes al 4%.

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 los derechos de petición de interés particular recibiendo 15 PQRS que equivalen al 31%, seguido por peticiones de interés general con 11 peticiones correspondiente al 23%, contamos con 8 consultas con un peso del 17%, solicitudes de copia y felicitaciones 4 cada una correspondientes al 8% sugerencias 3 equivalente al 6%, reclamos 2 con 4% y por ultimo 1 queja correspondiente al 6% como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
FRANJA CULTURAL	6	13%
FRANJA INFORMATIVA	5	10%
PROGRAMACION GENERAL	4	8%
FRANJA JUVENIL	3	6%
ASESORIAS PEDAGOGICAS	3	6%
Total 5 Subtemas	21	44%
Otros Subtemas	27	56%
Total general	48	100%

El subtema de franja cultural se encuentran como el más relevante, obteniendo 6 clasificaciones equivalente al 13%, seguido por franja informativa con 5 solicitudes y un 10%, programación en general con 4 peticiones y un peso del 8%, por ultimo franja juvenil y asesorías pedagógicas con 3 clasificaciones cada una y un peso de 6% sobre el total.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Contamos con 1 traslado por no competencia, este fue remitido a Secretaria de Integración Social por ser competencia de esa entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SECRETARIA GENERAL	48	31	65%
TOTAL GENERAL	48	31	65%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 48 requerimientos de los cuales se cerraron 31 equivalente al 65% sobre el total reportado en el periodo.

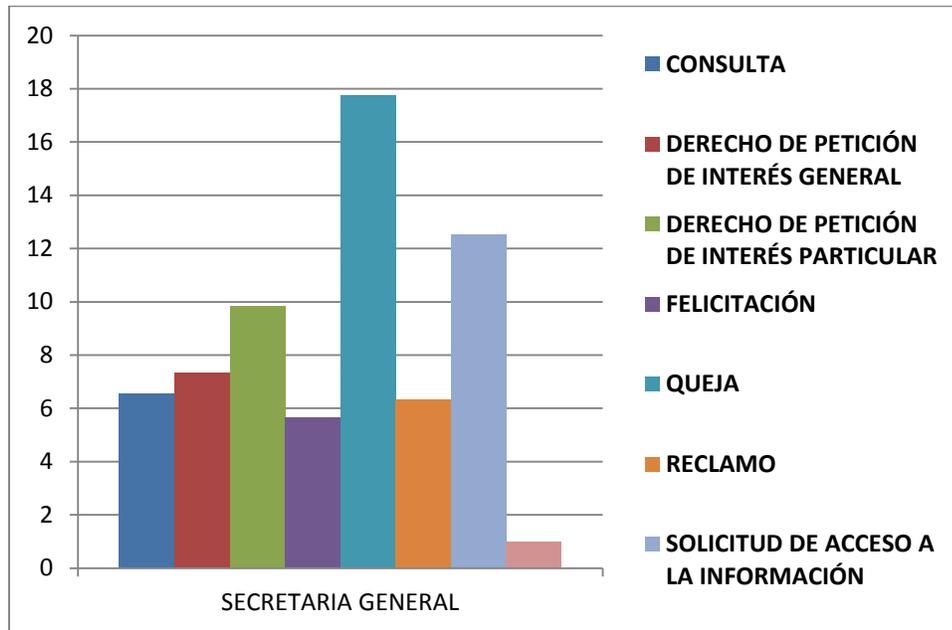
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SECRETARIA GENERAL	15	15	100%
TOTAL	15	15	100%

De 15 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados 15 con un porcentaje del 100%, se cerraron la totalidad de requerimientos pendientes de periodos anteriores.

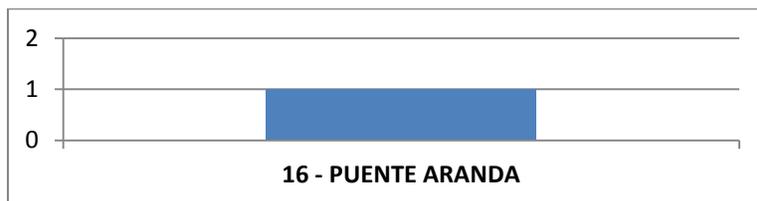
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 y la Oficina de Atención al Ciudadano los re direcciona a las áreas pertinentes de respuesta según el requerimiento.

Vemos como las quejas recibidas en el periodo reportado se encuentran con 3 días de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias y estos presentar demora en los términos de respuesta.



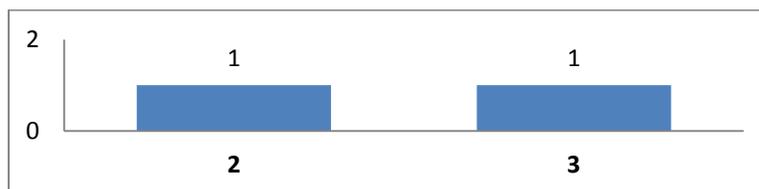
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



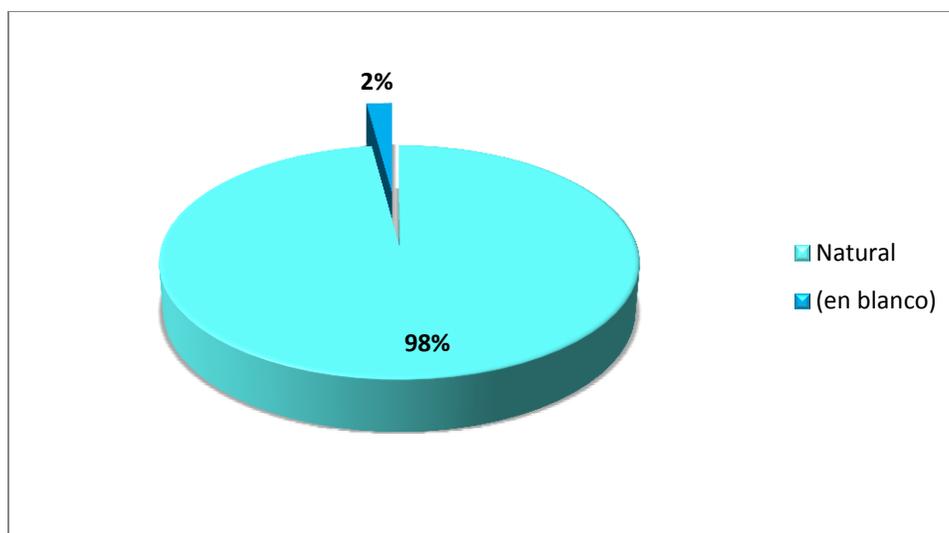
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro de 1 petición de la localidad de Puente Aranda de las 48 peticiones

interpuestas por los ciudadanos, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen anterior.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Este campo no se maneja por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información como se observa en el grafico anterior, no obstante se observa que peticiones que registra participación por estrato en su mayoría se encuentran en estrato 2 y 3.



De las 48 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 47 corresponden a personas naturales con una participación del 98% y 1 en blanco con una participación del 2% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	4%
Identificado	46	96%
TOTAL	48	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 46 con un equivalente al 96%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 2 y equivale a un 4%.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados por el SDQS, esta plataforma debería proporcionar la información requerida más clara.

Se recomienda que la plataforma SDQS en los reportes masivos de una capacitación sobre este archivo puesto que presenta inconsistencias frente a las peticiones ingresadas en meses pasados y solucionadas en el reportado, teniendo en cuenta los cambios presentados en el presente año en el sistema y a la espera de las mejores pertinentes con las mejoras a la plataforma "Bogotá te Escucha"

Por último se le sugiere al área operativa en especial a noticias que tengan en cuenta los dais de respuesta oportuna para que las respuestas no se pasen de tiempos.