



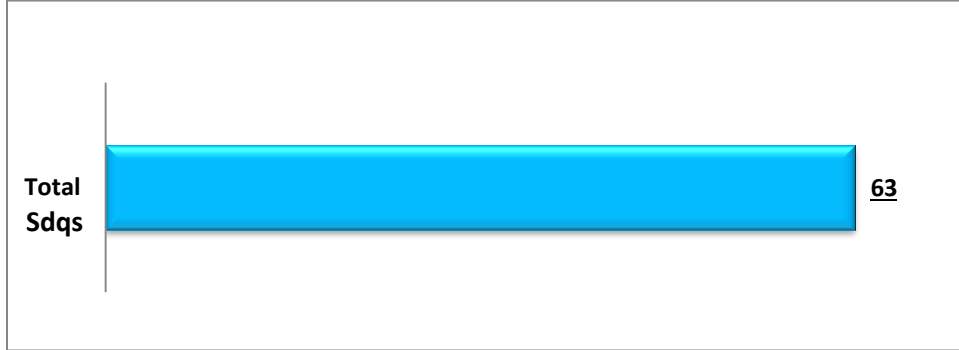
# **INFORME PQRS**

## **AGOSTO 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, septiembre de 2017**

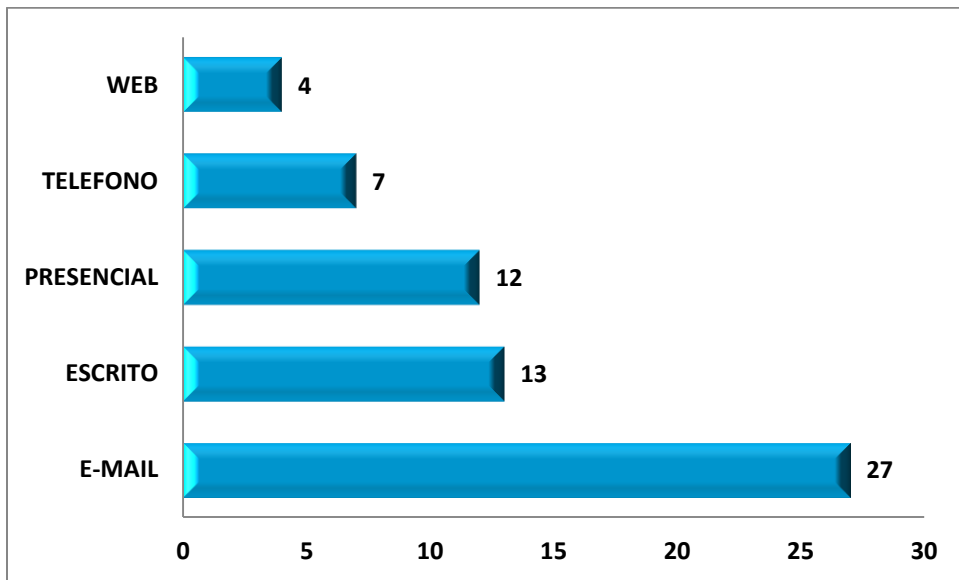
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 63

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

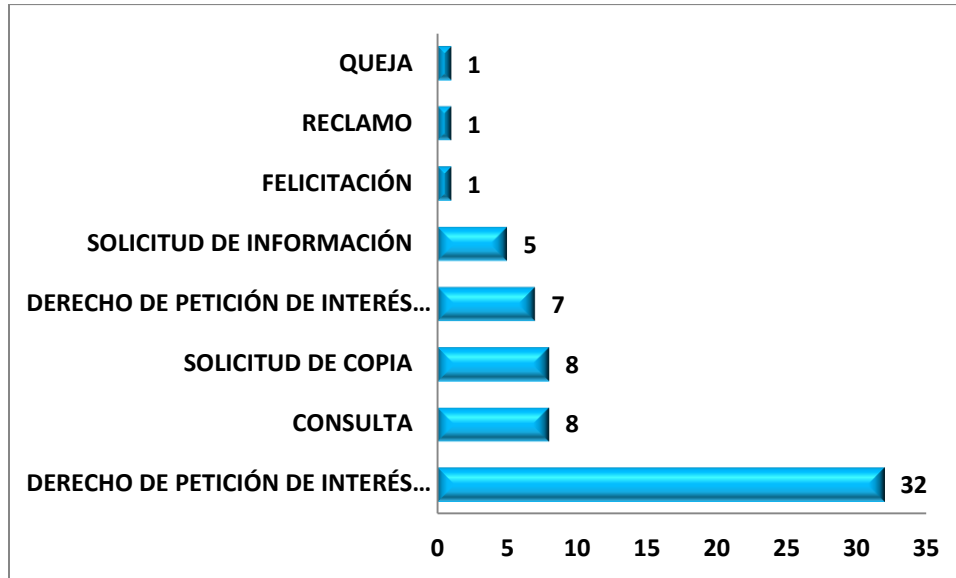
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 63

De las 63 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 27 peticiones por E-mail, participando con un 43% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal escrito con 13 peticiones y una participación del 21%, presencial con 12 peticiones correspondiente al 19%, telefónico con 7 peticiones correspondientes al 11% y Web con 4 peticiones equivalente al 6%.

### 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 32 PQRS que equivale al 51%, seguido por consultas con la participación de 8 peticiones correspondiente al 13%, contamos con 8 solicitudes de copia con un peso de 13%, derechos de petición de interés general 7 y una participación del 11%, solicitudes de información con una participación de 5 correspondiente al 8% y por ultimo felicitaciones, reclamos y quejas cada una con 1 petición correspondiente al 1% cada una como se evidencia en el grafico anterior.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	14	22%
FRANJA CULTURAL	7	11%
FRANJA INFORMATIVA	6	10%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	5	8%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>35</b>	<b>56%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>28</b>	<b>44%</b>
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Los temas de contratación se encuentra como el subtema más relevante, obteniendo 14 clasificaciones con un equivalente al 22%, seguido por Franja cultural con 7 solicitudes y un 11%, le sigue franja informativa con 6 clasificaciones, pesando 10%, practicas estudiantiles con 5 clasificaciones, pesando 8% y como quinto se hicieron 3 traslados por no competencia pesando un 5% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Contamos con 3 traslados por no competencia en el mes reportado.

## 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	63	63	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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 el total de las recibidas en el periodo reportado.

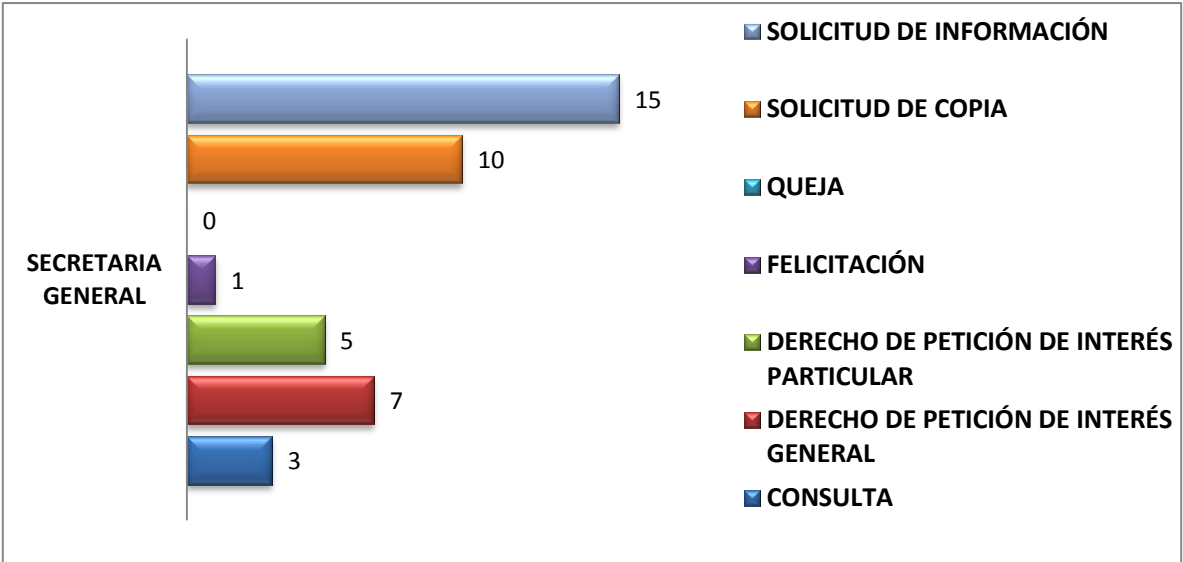
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	19	19	100%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

De 19 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

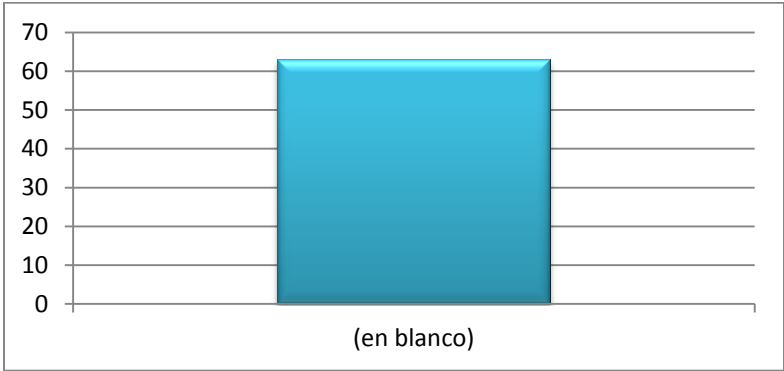
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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

Vemos como las solicitudes de información obtienen los más altos días de solución, no sin pasar los términos establecidos de respuesta.

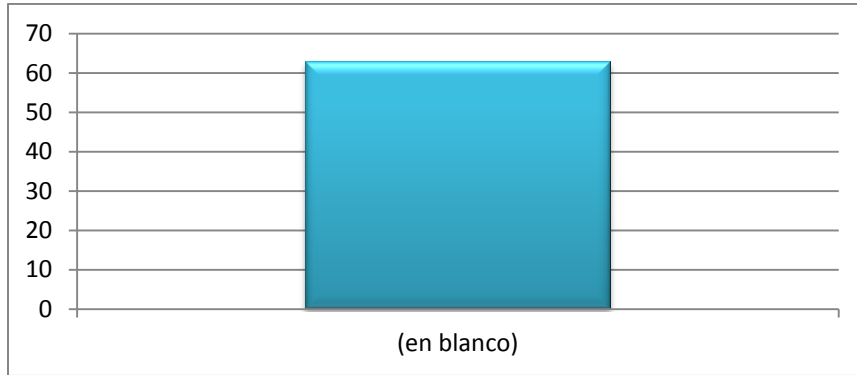


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

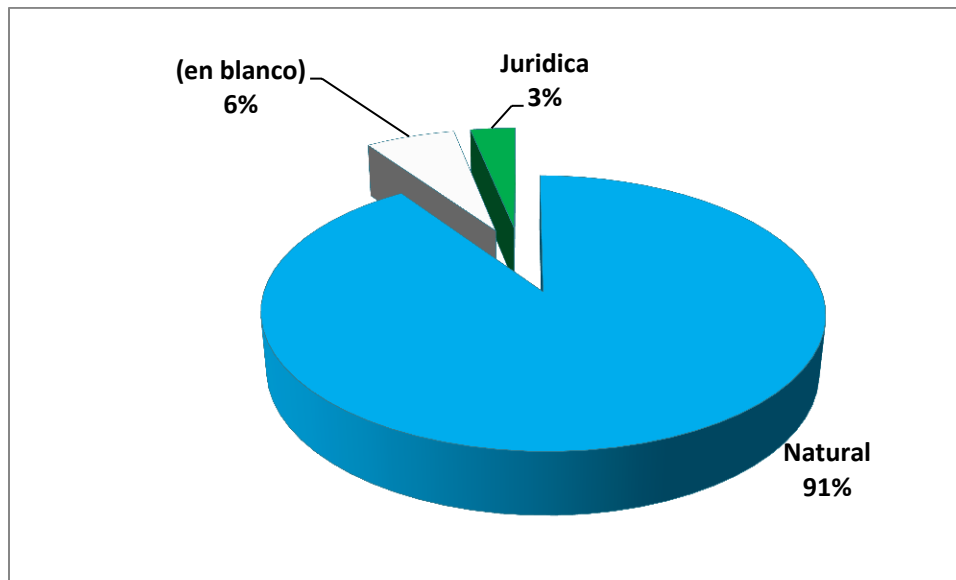


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información como lo podemos observar en la imagen.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información.



De las 63 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 57 corresponden a personas naturales con una participación del 91% y 4 a personas jurídicas con un peso de 3% y 4 en blanco con una participación del 6% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	6%
Identificado	59	94%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 63 con un equivalente al 94%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 4 que equivale a un 6%.

## 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.

Es muy importante tener claros los criterios frente al uso eficiente del SDQS por parte de las entidades.

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