



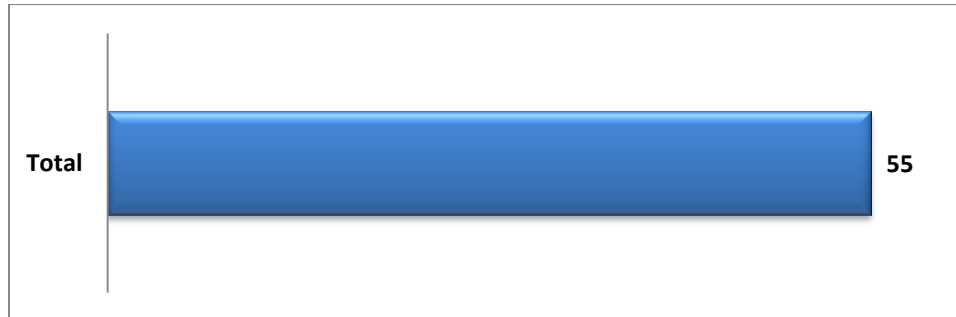
# **INFORME PQRS**

## **DICIEMBRE 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, enero de 2018**

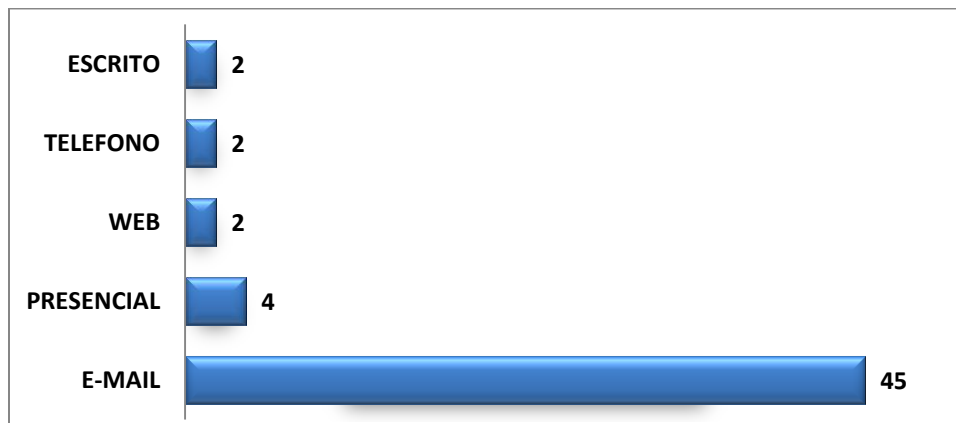
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 55

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 55 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

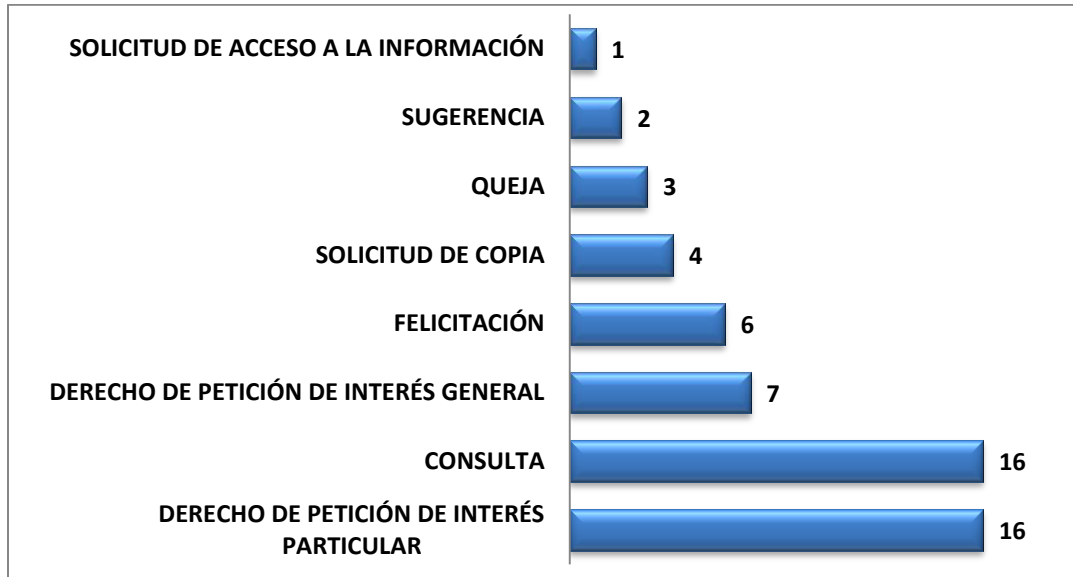


Total, Requerimientos 55

De las 55 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 45 peticiones por E-mail, participando con un 82% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal presencial con 4 peticiones y una participación del 7%, Web con 2 peticiones equivalente al 4% telefónico con 2

peticiones correspondiente al 4% y finalmente el canal escrito con 4 peticiones 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 y consultas cada uno recibiendo 16 PQRS que equivalen al 29%, seguido por peticiones de interés general con 7 peticiones correspondiente al 13%, contamos con 6 felicitaciones con un peso del 11%, solicitudes de copia 4 y una participación del 7%, quejas 3 correspondientes al 5%, sugerencias 2 correspondientes cada una al 4% y por ultimo 1 solicitud de acceso a la información correspondiente al 2% como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
FRANJA INFORMATIVA	10	30%
TRANSMISIONES ESPECIALES	9	27%
FRANJA CULTURAL	7	21%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	4	12%
FRANJA JUVENIL	3	9%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>33</b>	<b>60%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>22</b>	<b>40%</b>
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Los subtemas de franja informativa se encuentran como el subtema más relevante, obteniendo 10 clasificaciones equivalente al 30%, seguido por transmisiones especiales con 9 solicitudes y un 27%, franja cultural con 7 clasificaciones, pesando 21%, temas de contratación: personal/recursos físicos con 4 clasificaciones, pesando 12% y como franja juvenil, con 3 peticiones pesando un 9% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	100%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Contamos con 3 traslados por no competencia, estos fueron remitidos a secretaria de hábitat por ser competencia de esta 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	55	23	42%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>42%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 55 requerimientos de los cuales se cerraron 23 sobre el total reportado en el periodo.

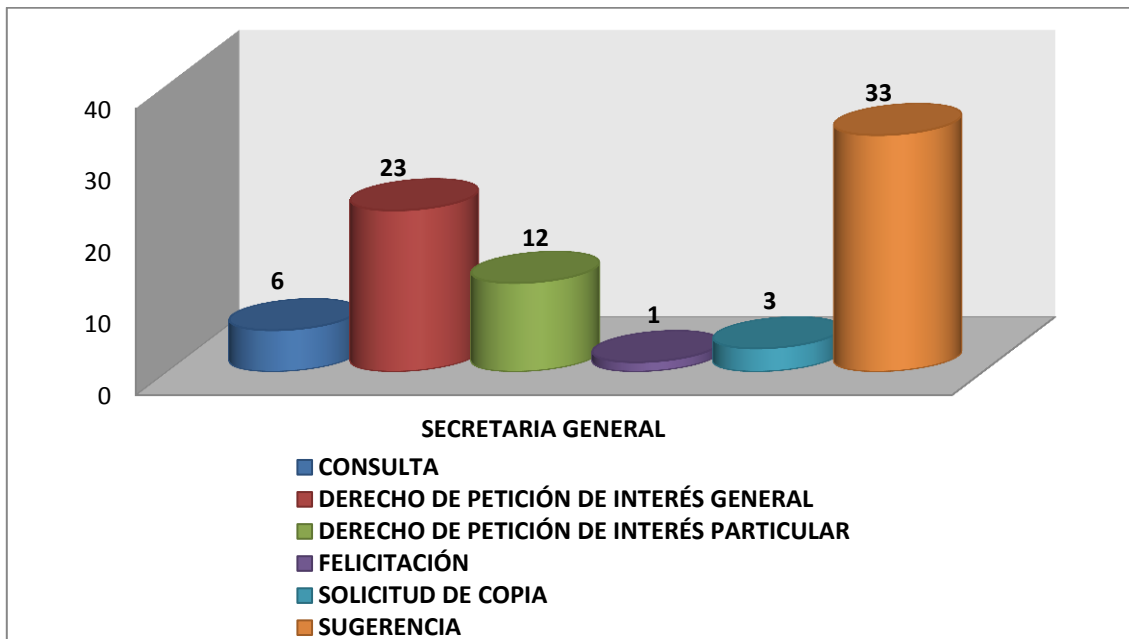
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	10	9	90%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>

De 10 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados 9 y uno de ellos paso para el siguiente mes.

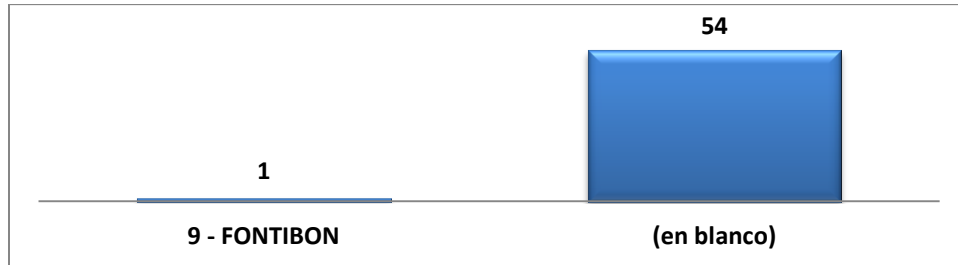
### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 las peticiones de interés general se encuentran con más de 5 días de vencimiento de igual manera las consultas con 3 días de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias y demora en los términos de respuesta.

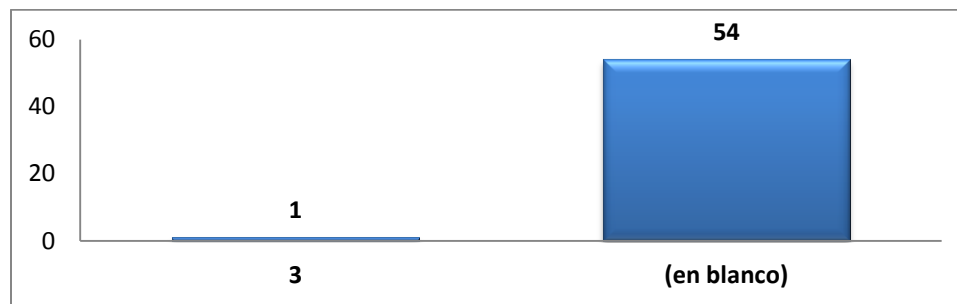


### 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

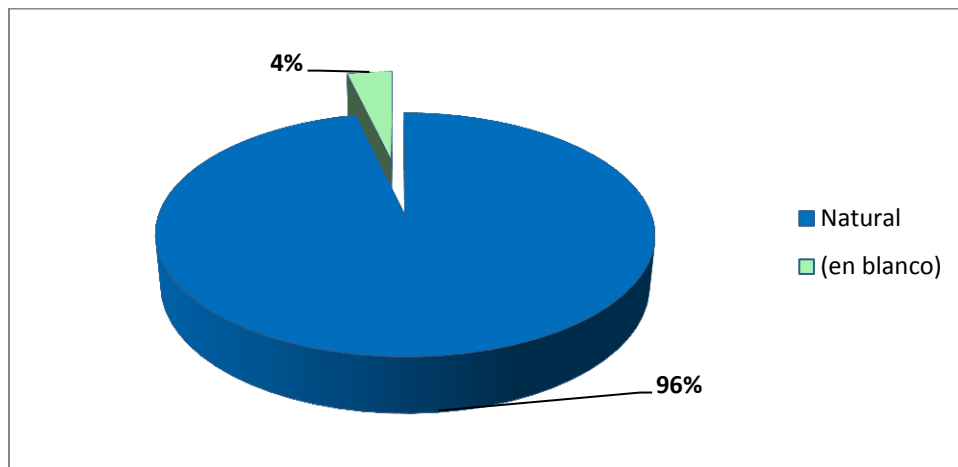


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información como lo podemos observar en la imagen anterior.

### 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 55 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 53 corresponden a personas naturales con una participación del 96%, 2 en blanco con una participación del 4% sobre el total.

## **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>Nombre del peticionario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Anónimo	2	4%
Identificado	53	96%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 53 con un equivalente al 96%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 2 que 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.

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.

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