



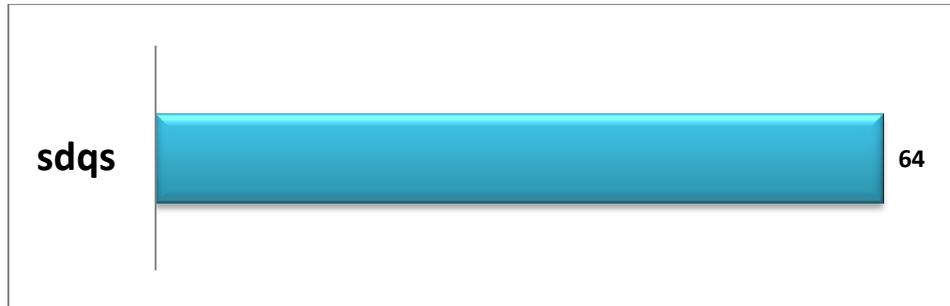
INFORME PQRS

ENERO 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, febrero de 2018

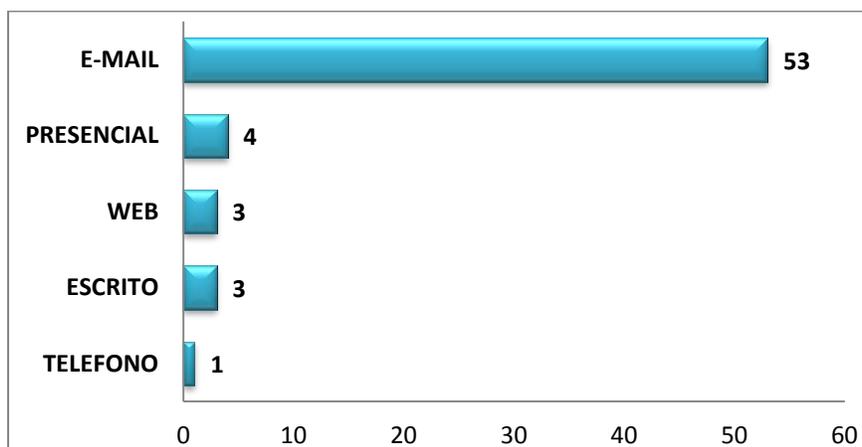
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 64

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que la mayor parte de las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 64 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

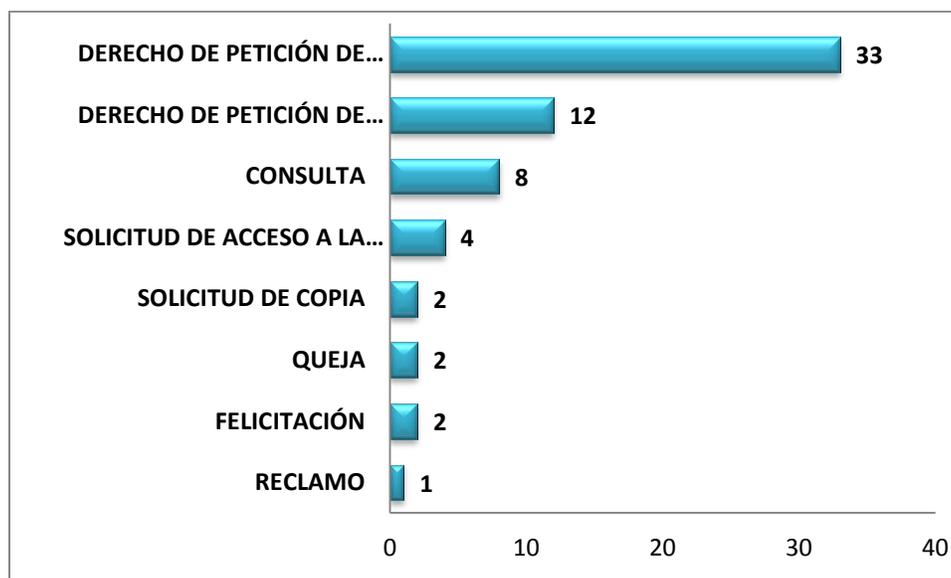


Total, Requerimientos 64

De las 64 PQRs recibidas por la entidad, contamos con 53 peticiones por E-mail, participando con un 83% 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 6%, Web con 3 peticiones equivalente al 5% escrito con 3

peticiones correspondiente al 5% y finalmente el canal telefónico con 1 petición correspondientes al 2%.

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 con 33 peticiones equivalente al 52% sobre la totalidad de peticiones recibidas durante el mes reportado como segunda tipología más usada encontramos los derechos de petición de interés general recibiendo un total de 12 pqr este con un peso del 19%, seguido por 8 consultas correspondiente al 13%, contamos con 4 solicitudes de acceso a la información con un peso del 6%, dentro de las solicitudes de copia, quejas y felicitaciones contamos con 2 pqr cada una correspondientes al 3% por tipología y por último 1 reclamo al 2% como se evidencia en el gráfico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	21	53%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	15%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	5	13%
FRANJA CULTURAL	4	10%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	4	10%
Total 5 Subtemas	40	63%
Otros Subtemas	24	38%
Total general	64	100%

Dentro de los subtemas más reiterados, los temas de Contratación: Personal/recursos son los más frecuentes por los ciudadanos obteniendo 21 clasificaciones equivalente al 53%, seguido por los traslados por no competencia con 6 solicitudes y un 15%, cubrimientos de eventos 5 clasificaciones, pesando 13%, franja cultural con 4 clasificaciones, pesando 10% y practicas estudiantiles, con 4 peticiones pesando un 10% sobre el total.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	1	17%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	17%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	17%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	17%
TRANSMILENIO	1	17%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	17%
Total traslados por no competencia	6	100%

En el mes reportado se evidencia que se realizaron 6 traslados por no competencia, 1 a cada entidad como lo son la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, Recreación y Deporte IDR, Instituto de Desarrollo Urbano IDU, Secretaria del Hábitat, Transmilenio y por último la Unidad de Servicios Públicos UAESP 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	64	25	39%
TOTAL GENERAL	64	25	39%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 64 requerimientos de los cuales se cerraron 25 sobre el total reportado en el periodo.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	34	34	100%
TOTAL	34	34	100%

De 34 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

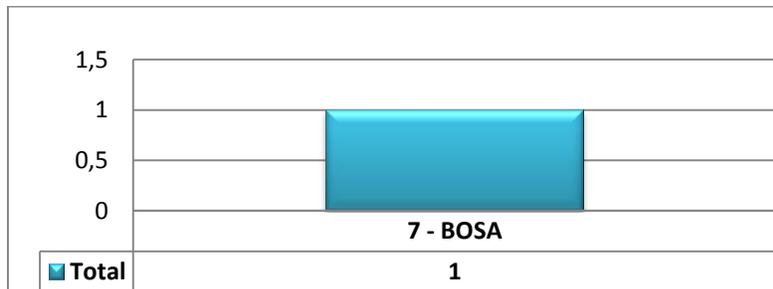
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 la oficina de Atención a la Ciudadanía y Secretaria General los re direcciona a las áreas pertinentes de respuesta según el requerimiento.

Vemos como las peticiones de interés particular se encuentran con unos altos días de mora, completando los 60 días de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias y demora en los términos de respuesta.



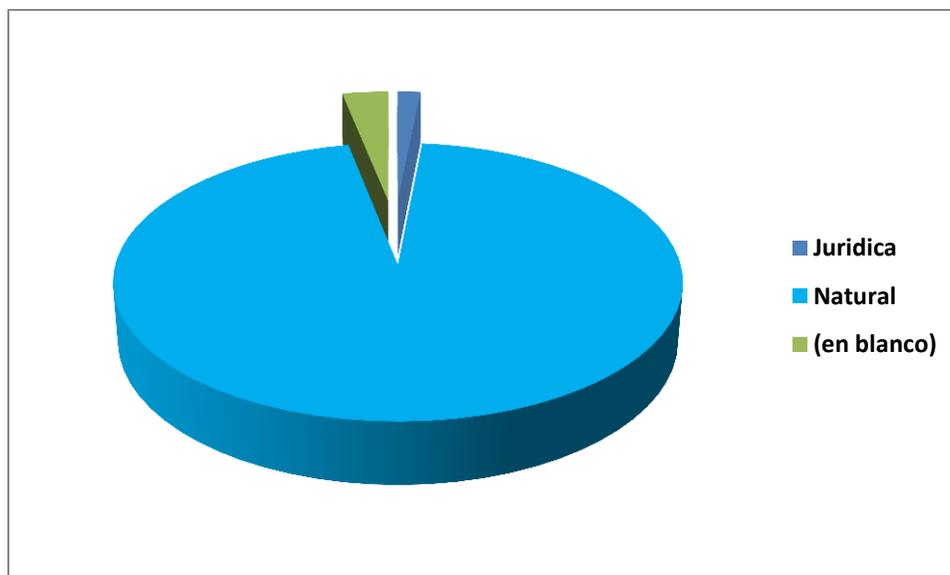
8. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



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.

9. 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 64 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 61 corresponden a personas naturales con una participación del 95%, 1 de persona jurídica perteneciendo al 2% y por ultimo 2 en blanco con una participación del 3% sobre el total.

10. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	3%
Identificado	62	97%
TOTAL	64	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 62 con un equivalente al 97%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 2 que equivale a un 3%.

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.