

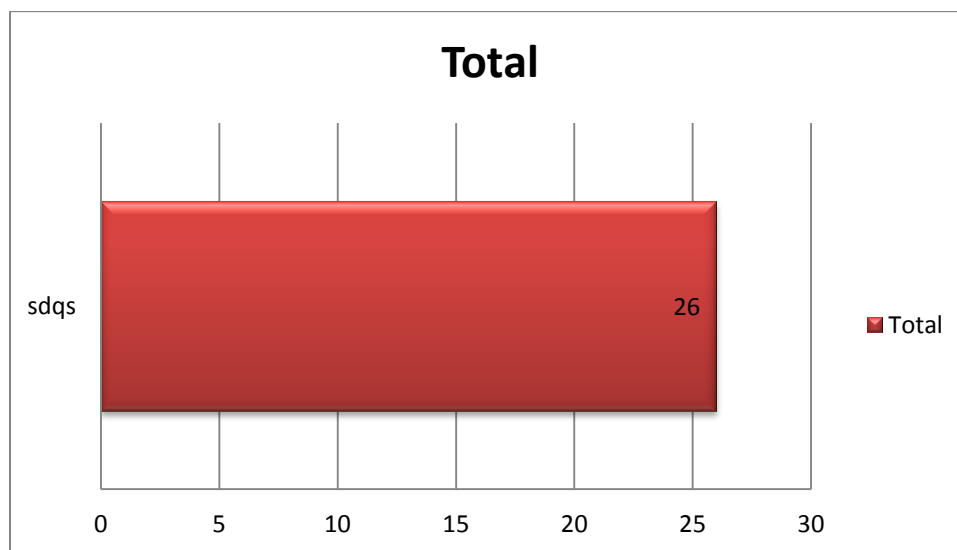


INFORME PQRS ENERO 2019

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 2019

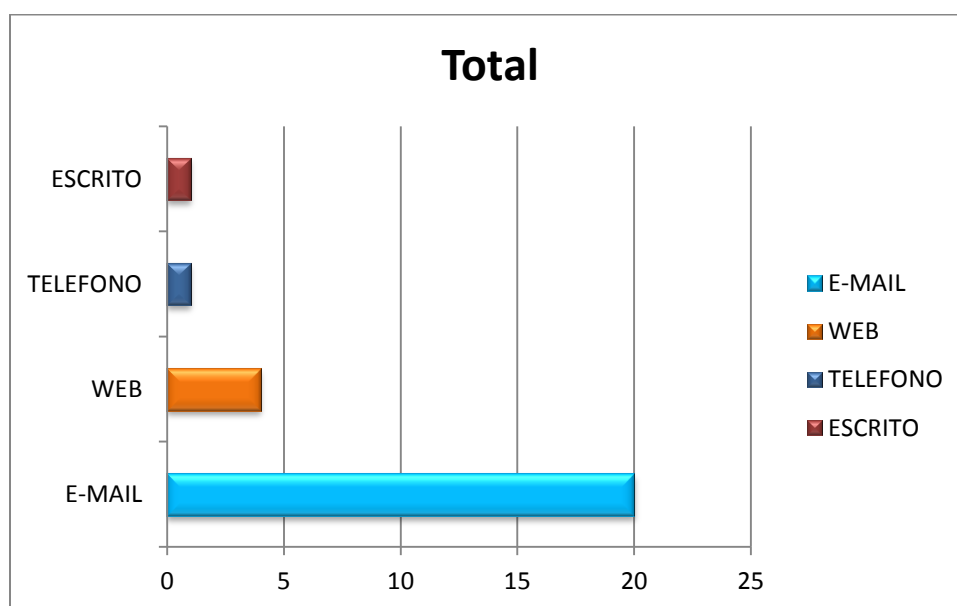
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 26

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 26 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371, circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

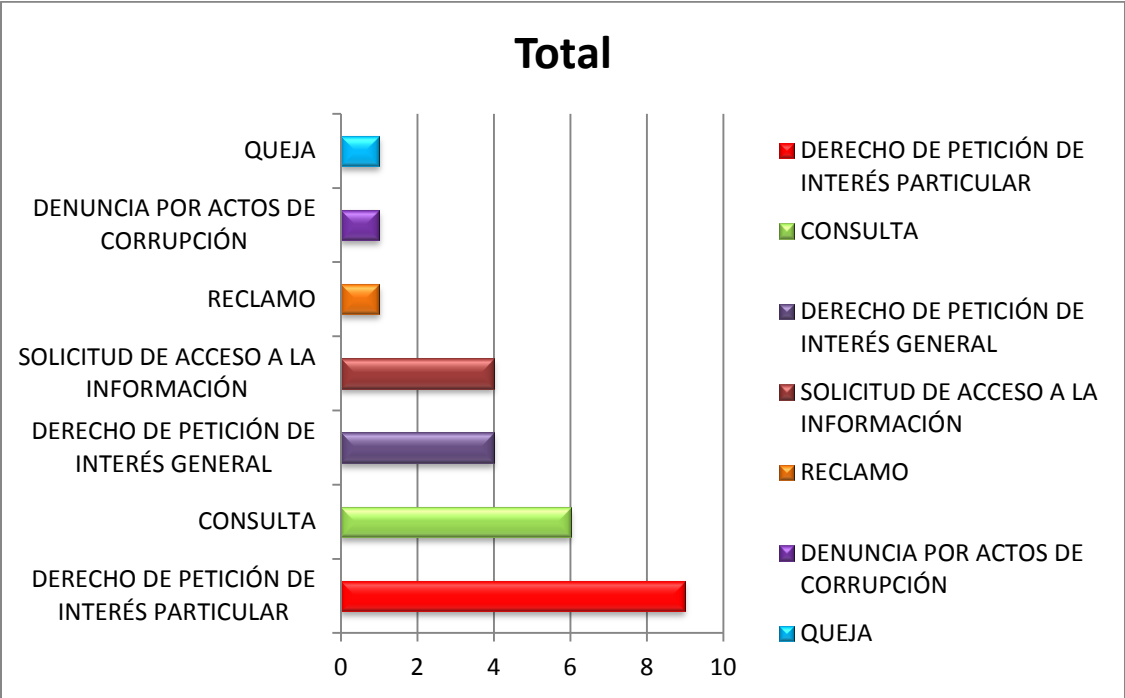
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 26

De las 26 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 20 peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos participando con un 77% sobre el total registrado, seguido por el canal web con 4 peticiones y una participación del 15%, por medio telefónico con 1 petición equivalente al 4% y finalmente el canal escrito con 1 petición correspondiente 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 equivalencia los derechos de petición de interés particular recibiendo 9 PQRS correspondientes al 35%, seguido por consultas con un total de 6 peticiones correspondientes al 23%, contamos con 4 peticiones de interés general con un peso del 15%, solicitudes de acceso a la información con 4 solicitudes equivalentes al 15%, reclamos, denuncias por actos de corrupción y quejas 1 cada uno correspondientes al 4%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El subtema de franja análisis se encuentran como el más relevante, obteniendo 4 clasificaciones equivalentes al 15%, seguido por servicio social con 4 peticiones y un 15%, franja informativa con 2 peticiones y un peso del 8%, seguido por transmisiones

especiales con 2 peticiones equivalente al 8% y por ultimo 2 peticiones de trámites administrativos y financieros con un peso del 8%.

SUBTEMA	TOTAL	%
FRANJA ANALISIS	4	15%
SERVICIO SOCIAL	4	15%
FRANJA INFORMATIVA	2	8%
TRANSMISIONES ESPECIALES	2	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2	8%
Total 5 Subtemas	14	54%
Otros Subtemas	12	46%
Total general	26	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	33%
POLICIA METROPOLITANA	1	33%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

Contamos con 3 traslados por no competencia, de estos 1 fue remitido a la Personería de Bogotá, 1 a la Policía Metropolitana y 1 a la Secretaría de Integración Social por ser competencia de cada una de estas entidades.

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	26	14	54%
TOTAL GENERAL	26	14	54%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 26 requerimientos de los cuales se cerraron 14 equivalente al 54% sobre el total reportado en el periodo.

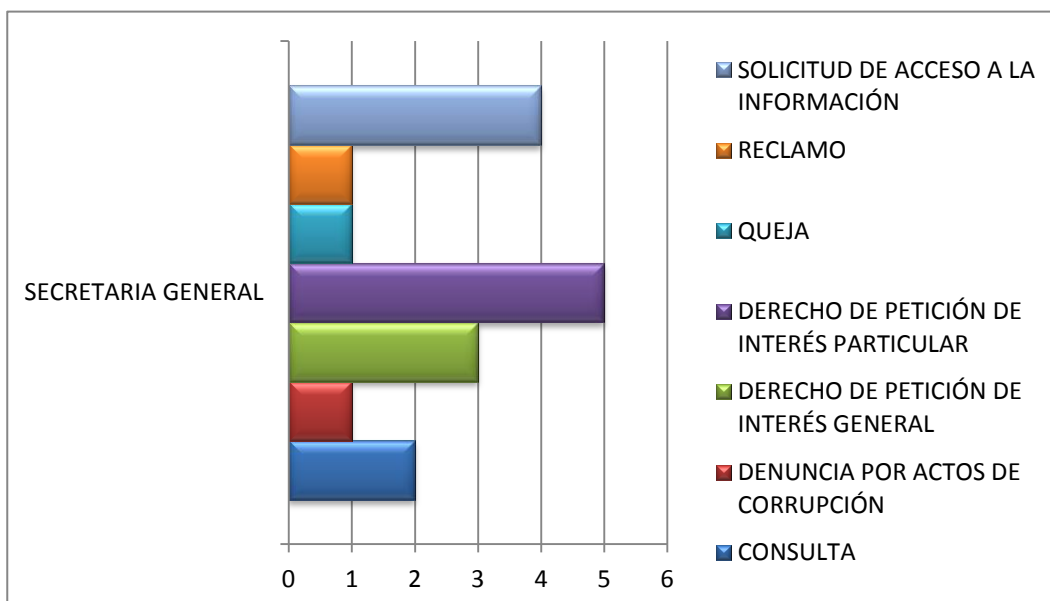
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	3	3	100%
TOTAL	3	3	100%

De 3 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que estos fueron cerrados en su totalidad, de tal manera que no queda ninguna petición pendiente de periodos anteriores.

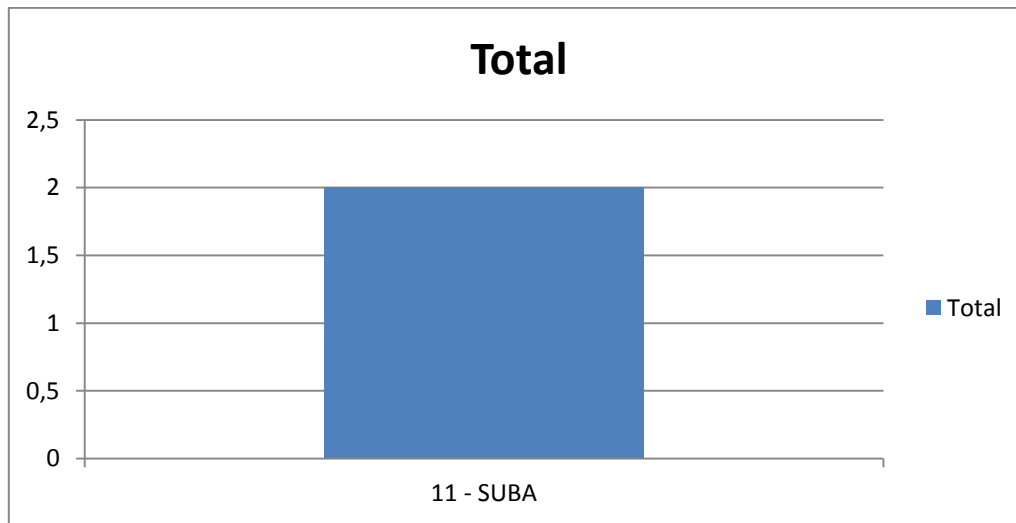
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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

Vemos como los derechos de petición de interés particular recibidas en el periodo reportado se encuentran con 5 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.

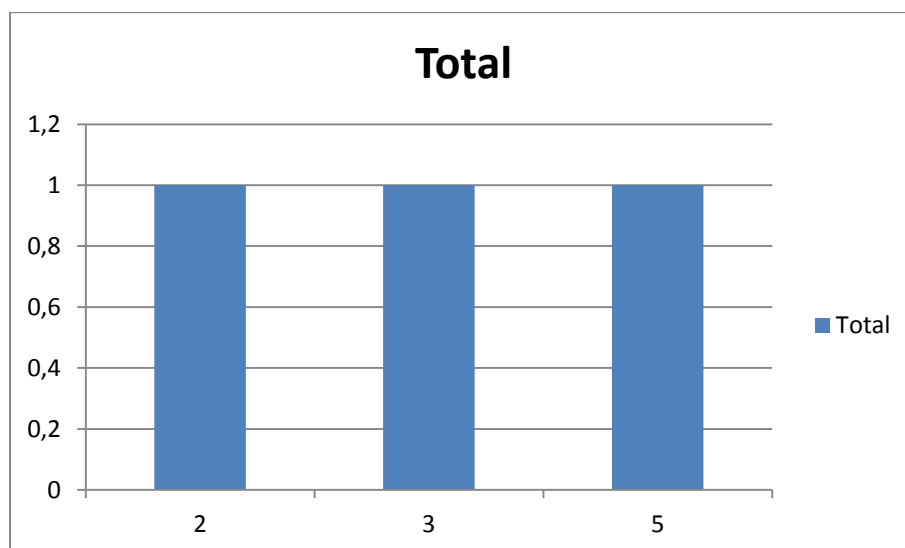


9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



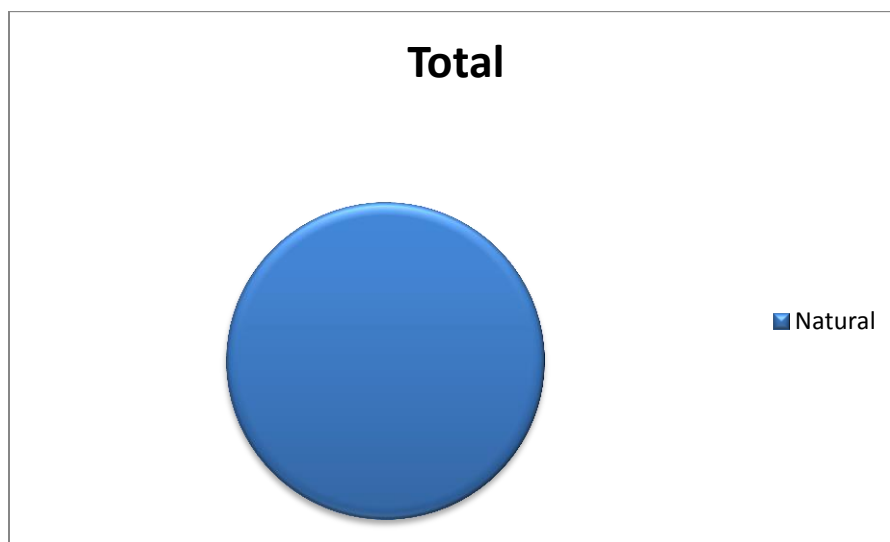
El campo de participación por localidad no se maneja en su totalidad por parte de Canal Capital, teniendo en cuenta que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro de 2 peticiones de la localidad de Suba de las 26 peticiones interpuestas por los ciudadanos, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la gráfica.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Este campo no se maneja en su totalidad por parte de la entidad, debido a que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información como se observa en el

gráfico, no obstante se observa que de las peticiones que registran participación por estrato, tenemos que 1 corresponde al estrato 2, 1 al estrato 3 y finalmente 1 al estrato 5.



De las 26 peticiones ingresadas en el periodo se evidencia que la totalidad de estas corresponden a personas naturales con una participación del 100%.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	0	0%
Identificado	26	100%
TOTAL	26	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia, que la totalidad de peticionarios se identificaron, con un equivalente al 100% sobre el total reportado en el mes.

12. ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de enero se recibieron un total de 46 chat de los cuales 38 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 8 de ellos pendientes por respuesta, vale la pena aclarar, que algunos ciudadanos no realizan solicitudes por este medio sino que realizan otro tipo de comentarios.



Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia en la gráfica que el 83% de los chats son efectivos, teniendo en cuenta que algunos ciudadanos se comunican por este medio el fin de semana cuando no hay atención.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados vía e-mail por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Se recomienda que en la plataforma “Bogotá te Escucha” se realicen las mejoras necesarias, puesto que no se puede generar los archivos masivos, este presenta inconsistencias frente al ingreso a la plataforma.
- Por último se le sugiere al área operativa en especial a noticias que tengan en cuenta los días de respuesta oportuna para que las respuestas no se pasen de los tiempos establecidos.