



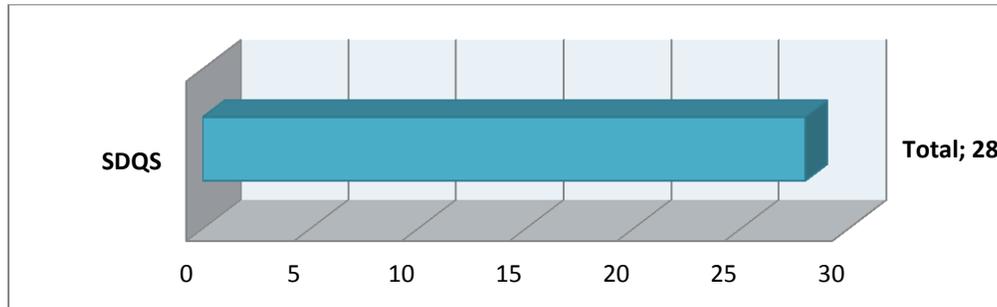
INFORME PQRS

JULIO 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, agosto de 2018

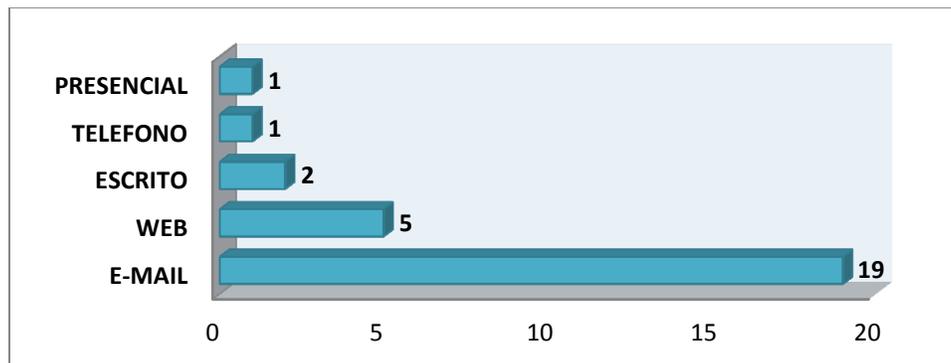
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 28

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 28 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 28

De las 28 PQRS recibidas por la entidad en el periodo reportado, contamos con 19 peticiones por E-mail, participando con un 68% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 5 peticiones y una participación del 18%, escrito con 2 peticiones equivalente al 7% telefónico con 1 peticiones correspondiente al 4% y finalmente el canal presencial con 1 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 10 PQRS que equivalen al 36%, seguido por peticiones de interés general con 7 correspondiente al 25%, contamos con 6 consultas con un peso del 21%, quejas 2 equivalente al 7%, 1 solicitud de copia equivalente al 4%, sugerencia y solicitud de acceso a la información con 1 cada una correspondientes al 4%, como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
FRANJA INFORMATIVA	2	7%
TRANSMISIONES ESPECIALES	2	7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	7%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	4	14%
SERVICIO SOCIAL	5	18%
Total 5 Subtemas	15	54%
Otros Subtemas	13	46%
Total general	28	100%

El subtema de servicio social se encuentran como el más relevante, obteniendo 5 clasificaciones, equivalentes al 18%, seguido por cubrimiento de eventos con 4 peticiones y un 14%, traslado a entidades distritales con 2 petición y un peso del 7%, seguido por transmisiones especiales con 2 peticiones equivalente al 7% y por ultimo 2 en franja informativa con un peso del 7%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDPYBA	1	50%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	50%
Total traslados por no competencia	2	100%

Contamos con 2 traslados por no competencia, estos se remitieron a la Secretaria de Movilidad y ADPYBA al ser competencia de las entidades en mención.

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	28	12	43%
TOTAL GENERAL	28	12	43%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 28 requerimientos de los cuales se cerraron 12 equivalente al 43% sobre el total reportado en el periodo.

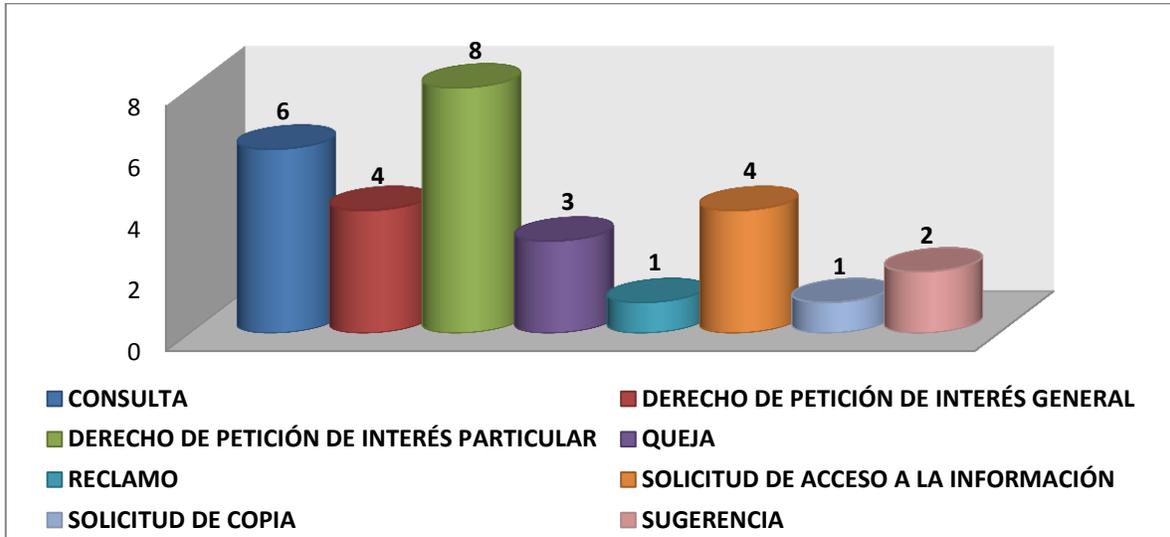
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	15	15	100%
TOTAL	15	15	100%

De 15 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que se cerraron en su totalidad en el periodo reportado.

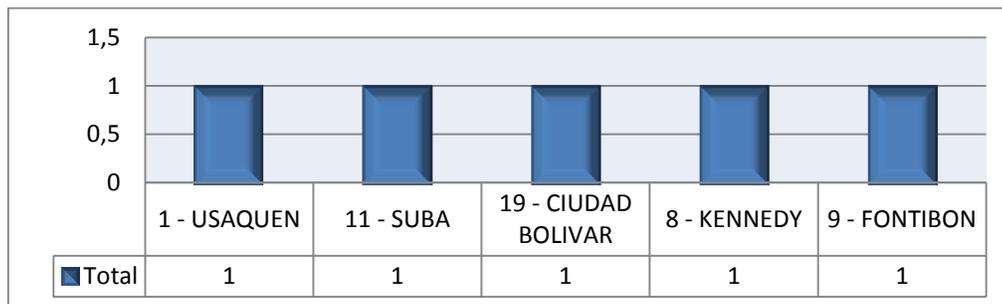
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 en el periodo reportado ninguna petición sobrepaso los tiempos dispuestos según lo establece la ley 1755.



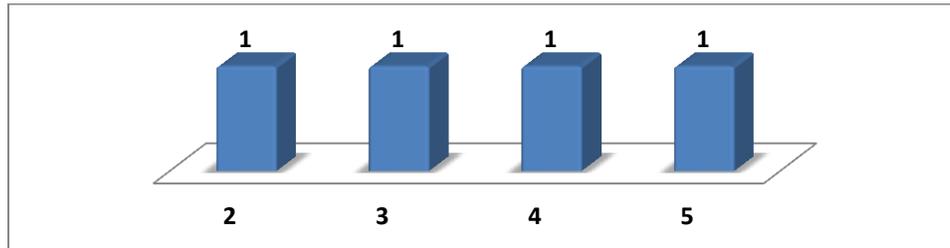
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



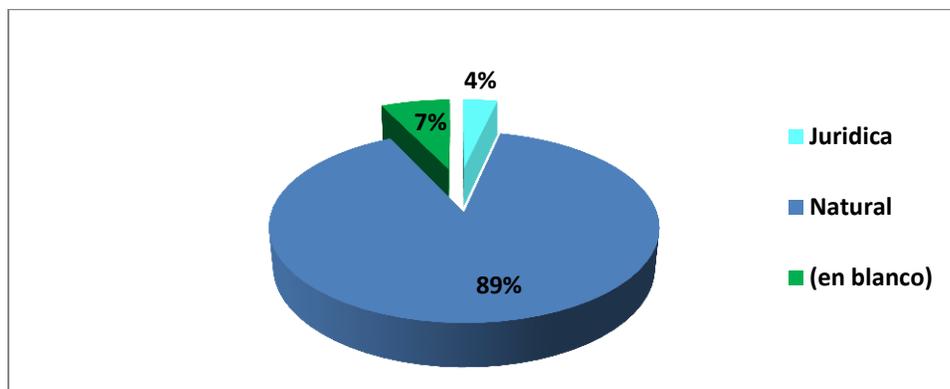
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, se está trabajando recordándole a los ciudadanos lo impórtate que es para el canal obtener esta información, obtenemos un registro de 1 petición de la localidad de Usaquéen, 1 de la localidad de Suba, 1 de la localidad de Ciudad Bolívar, 1 de la localidad de Kennedy y por ultimo 1 de la

localidad de Fontibón de las 28 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 REQUERENTE



Este campo no se maneja por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información, no obstante se está solicitando la información a los ciudadanos, como se observa en el grafico anterior, de estratos 2, 3, 4 y 5 tienen una petición cada uno.



De las 28 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que en su mayoría con una participación del 89% son personas naturales, 7% en blanco lo cual no aportan información y por ultimo 4% personas jurídicas.

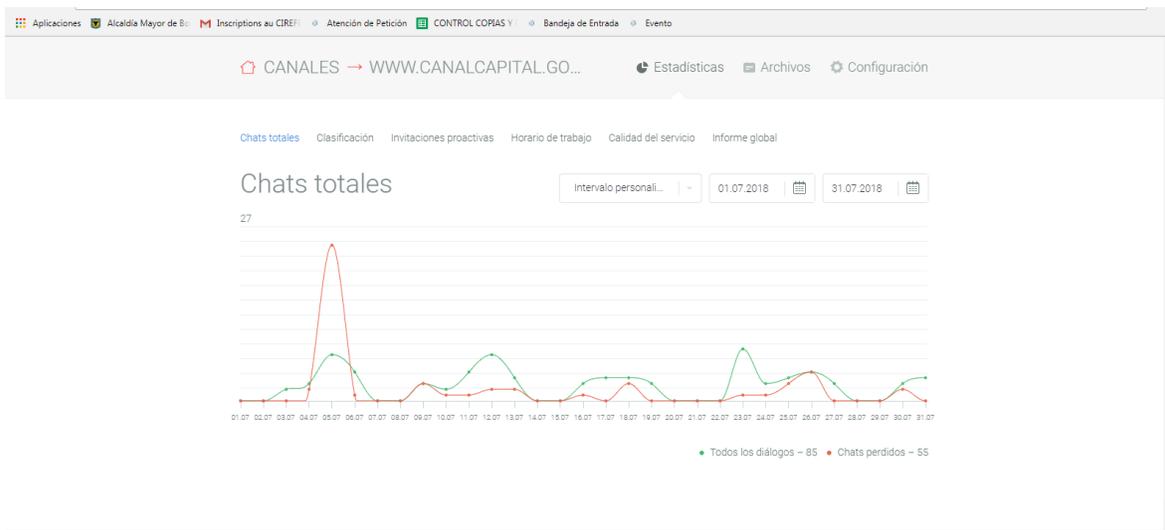
11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	7%
Identificado	26	93%
TOTAL	28	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que la totalidad en su gran totalidad se identificaron con 26 y registrados como anónimos 2 peticionarios para el mes reportado.

12. ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de Julio se aceptaron un total de 85 chat de los cuales fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 18 de ellos pendientes por respuesta, vale la pena aclarar, que algunos ciudadanos no realizan solicitudes por este medio sino que realizan algún tipo de comentario lo cual pueden ser parte de 37 perdidos, los cuales no son peticiones formales al Canal.



El sistema que se utiliza para la atención del Chat JIVOCHAT, permite que se evalúe internamente una calificación en este caso es de 100% como lo muestra la gráfica anterior.

Informes de JivoChat

Fecha de inicio: 01.07.2018 Fecha de finalización: 31.07.2018

Informe global por sitios

Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
www.canalcapital.gov.co	85	0	37	0	18	54

Informe global por agentes

agente	Chats aceptados	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Canal Capital (lida.ramirez@canalcapital.gov.co)	85	0	39	18	177:26:57

Informe del sitio www.canalcapital.gov.co

agente	Chats aceptados	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Canal Capital (lida.ramirez@canalcapital.gov.co)	85	0	39	18	177:26:57

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Se recomienda que la plataforma "Bogotá te Escucha" se realicen las mejoras necesarias puesto que no se puede ingresar al sistema ni generar los archivos masivos este presenta inconsistencias frente al ingreso a la plataforma, ingresar las peticiones y darle respuesta a las mismas, por esta razón es necesario que la mesa de ayuda del SDQS nos suministrara la información del reporte de junio, ya que es la plataforma oficial donde se registran todas las solicitudes y/o eventualidades que se presentan en el desarrollo de las funciones de la oficina de Atención al Ciudadano.

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 tiempos establecidos por la Ley 1755.