



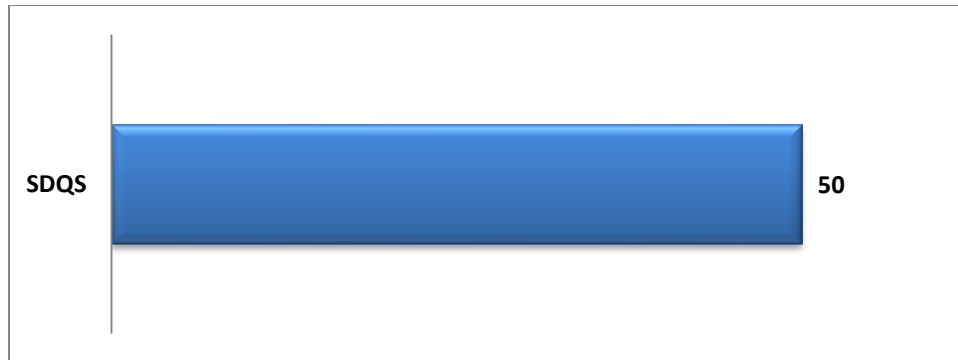
INFORME PQRS

JUNIO 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, julio de 2018

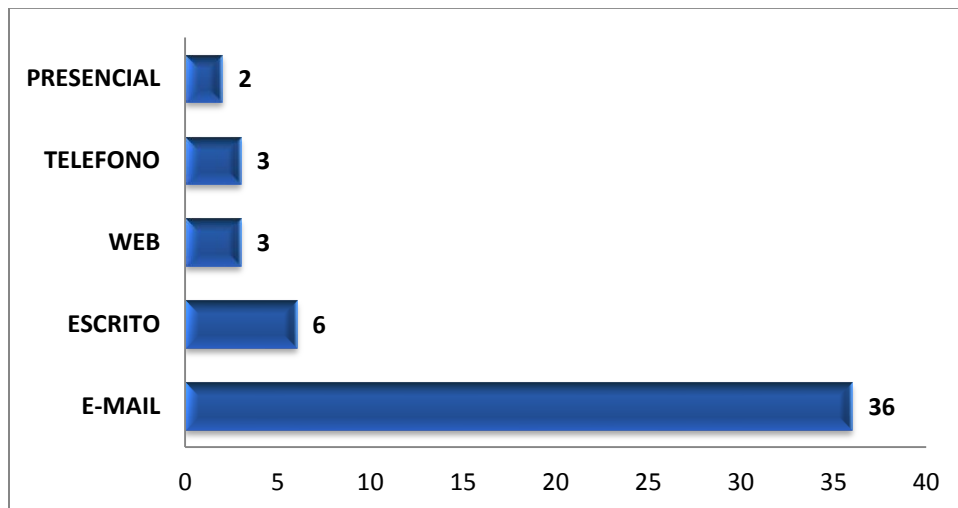
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 50

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 50 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 50

De las 59 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 36 peticiones por E-mail, participando con un 725% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal escrito con 6 peticiones y una participación del 12%, web con 3 peticiones equivalente al 6% telefónico con 3 peticiones correspondiente al 6% y finalmente el canal presencial con 2 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 16 PQRS que equivalen al 32%, seguido por consultas con 10 correspondiente al 20%, contamos con 9 peticiones de interés general con un peso del 18%, solicitudes de acceso a la información con 5 solicitudes equivalente a 10%, 3 solicitudes de copia equivalente al 6%, reclamos, felicitaciones y quejas 2 cada uno correspondientes al 4%, y por ultimo 1 sugerencia correspondiente al 2% como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
SERVICIO SOCIAL	35	70%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	12	24%
DERECHO DE RECTIFICACION	1	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2%
(en blanco)	1	2%
Total 5 Subtemas	50	100%
Otros Subtemas	0	0%
Total general	50	100%

El subtema de servicio social se encuentran como el más relevante, obteniendo 35 clasificaciones, equivalentes al 70%, seguido por cubrimiento de eventos con 12 peticiones y un 24%, derecho de rectificación con 1 petición y un peso del 2%, seguido por traslado a entidades distritales con 2 peticiones equivalente al 2% y por ultimo 1 petición en blanco con un peso del 2%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Contamos con 1 traslado por no competencia, este se remitió a la Secretaria de Educación al ser competencia de la entidad 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	50	36	72%
TOTAL GENERAL	50	36	72%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 50 requerimientos de los cuales se cerraron 36 equivalente al 72% sobre el total reportado en el periodo.

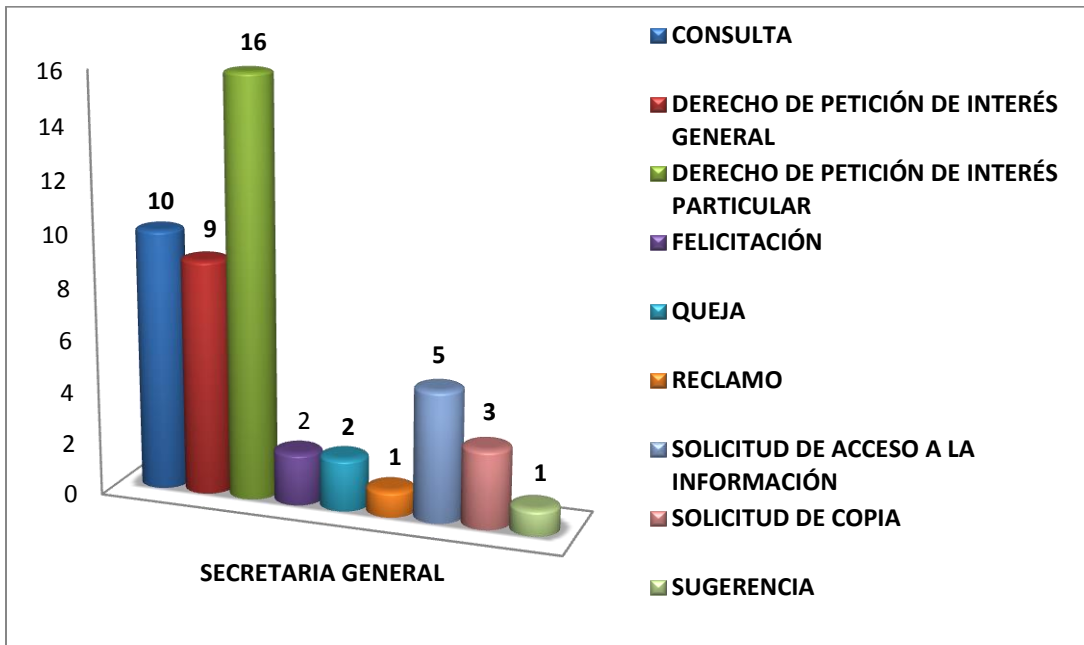
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	9	0	0%
TOTAL	9	0	0%

De 9 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que no se cerraron en el periodo reporta no obstante se cerraran en el siguiente periodo.

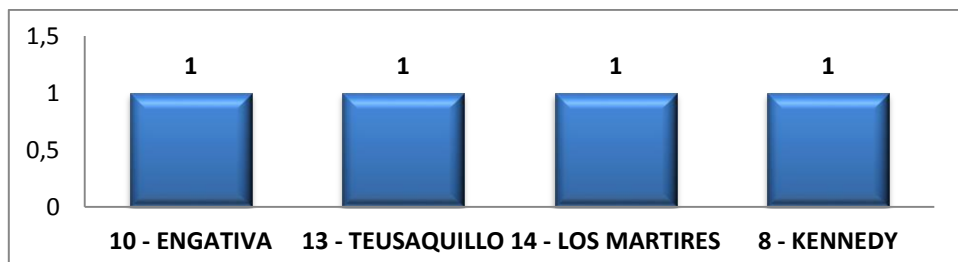
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 los derechos de petición de interés particular recibidas en el periodo reportado se encuentran con 1 día de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias y estos presentar demora en los términos de respuesta.

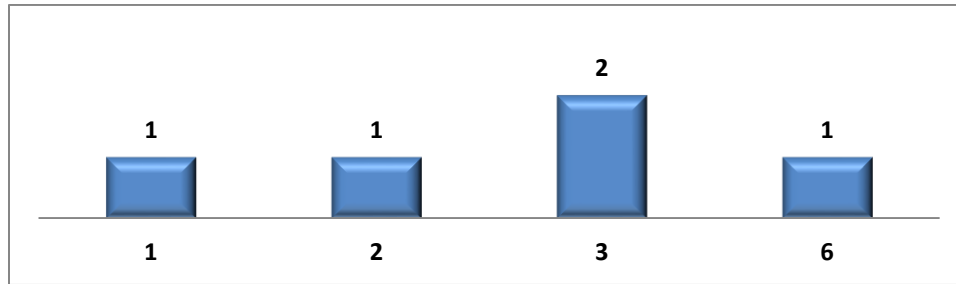


9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

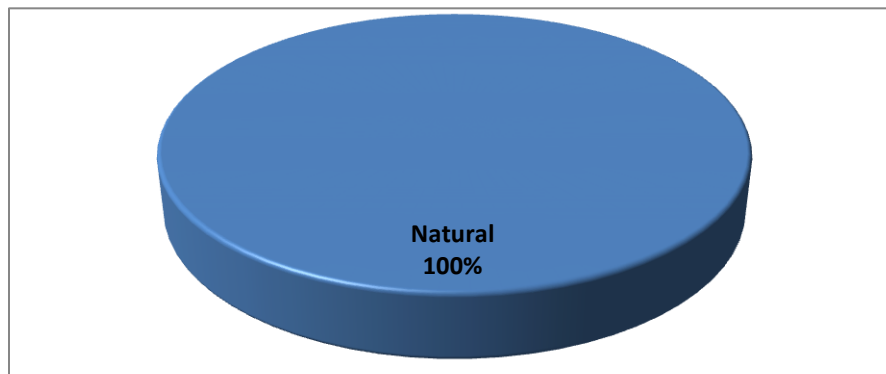


El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro de 1 petición de la localidad de Engativá, 1 de la localidad de Teusaquillo, 1 de la localidad de Los Martires y por ultimo 1 de la localidad de Kennedy de las 50 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 REQUIRENTE



Este campo no se maneja por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información como se observa en el grafico anterior, no obstante se observa que peticiones que registra participación por estrato en su mayoría se encuentra el estrato 3.



De las 50 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que la totalidad de las mismas corresponden a personas naturales con una participación del 100%.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

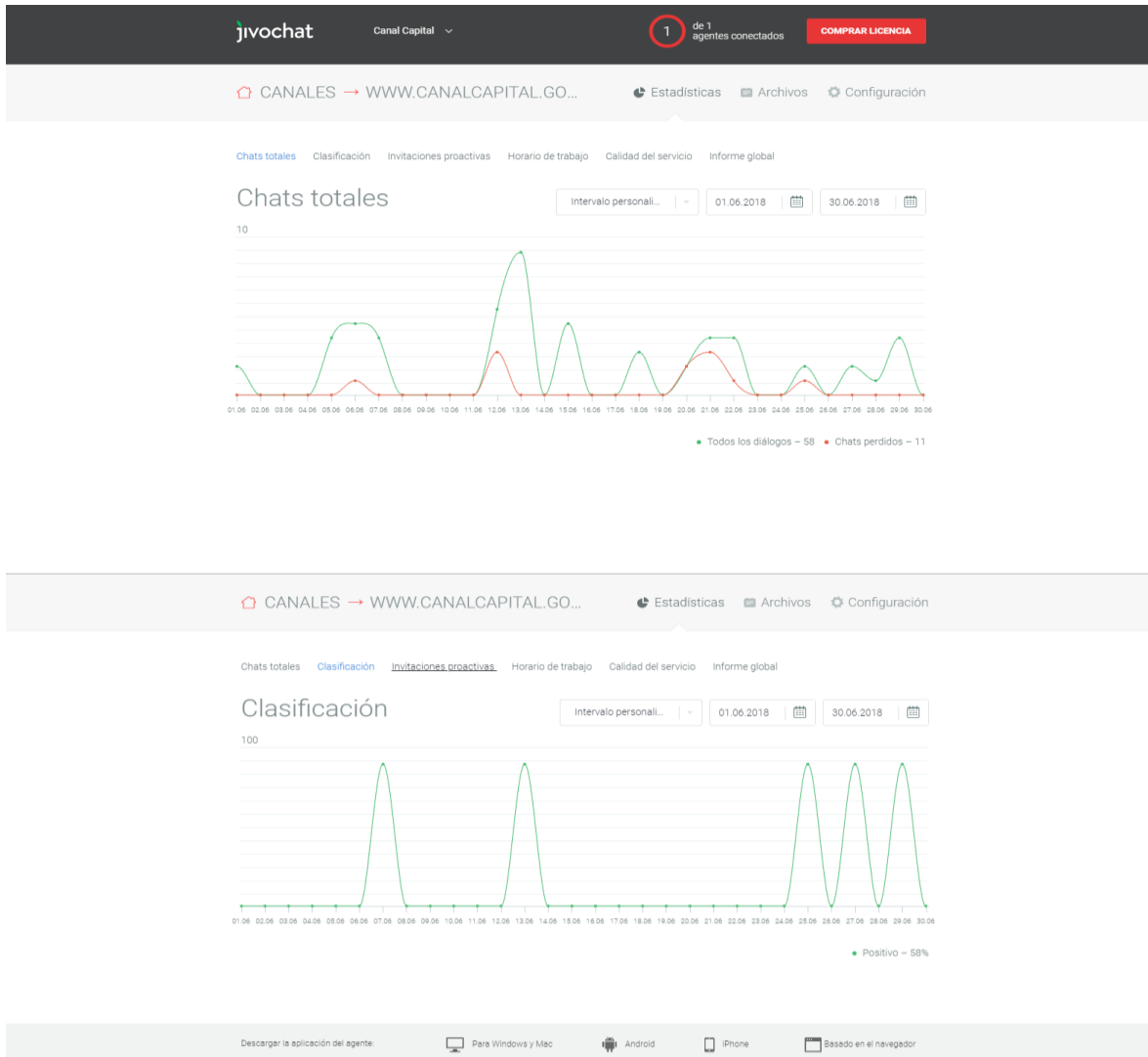
Nombre del peticionario	N	%
Identificado	50	100%
TOTAL	50	100%

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

Total de mensajes en el chat en junio de 2018 Para el mes de Junio se recibieron un total de 69 chat de los cuales 58 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 11

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 estos 11 que quedaron pendientes.



El sistema que se utiliza para la atención del Chat JIVOCHAT, permite que se evalúe internamente una calificación de las 7 personas que participaron como lo muestra la gráfica anterior.

Informes de JivoChat

Fecha de inicio: 01.06.2018 Fecha de finalización: 30.06.2018

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	58	0	9	0	2	51

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)	58	0	12	2	153:11:08

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)	58	0	12	2	153:11:08

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.