



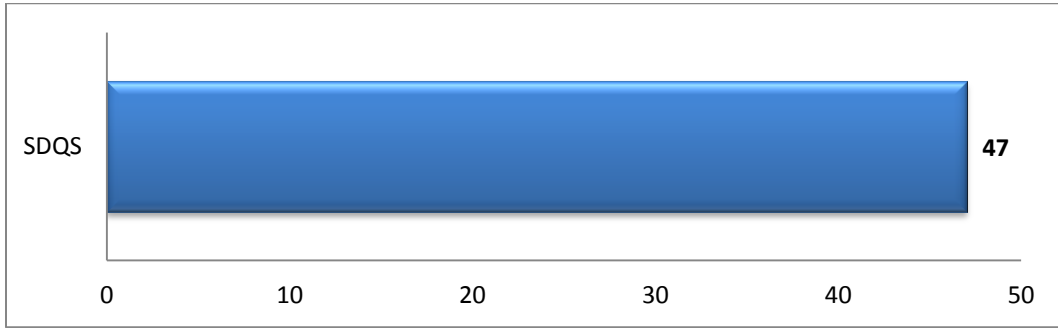
## **INFORME PQRS**

**MARZO 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, abril de 2018**

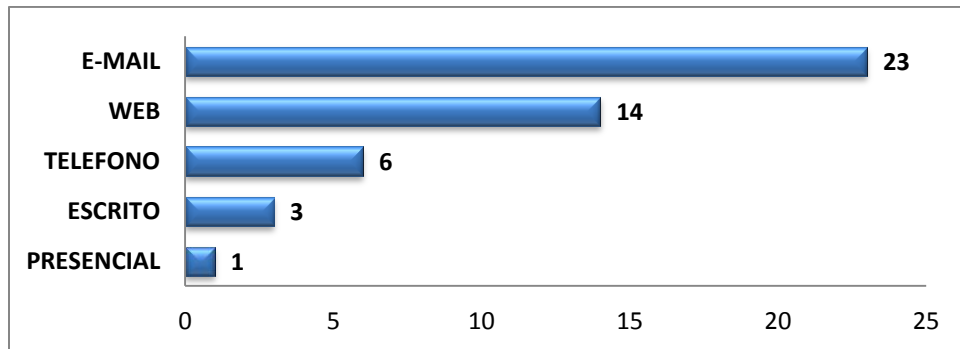
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**



**Total, Requerimientos 47**

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

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**

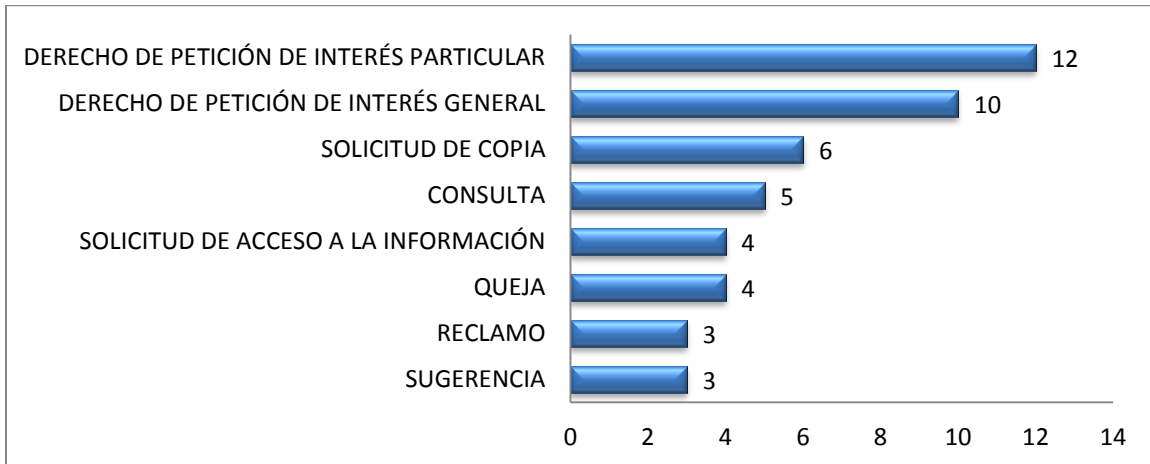


**Total, Requerimientos 47**

De las 47 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 23 peticiones por E-mail, participando con un 49% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 14 peticiones y una participación del 30%, teléfono con 6 peticiones equivalente al 13% escrito con 3

peticiones correspondiente al 6% y finalmente el canal presencial 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 recibiendo 12 PQRS que equivalen al 26%, seguido por peticiones de interés general con 10 peticiones correspondiente al 21%, contamos con 6 solicitudes de copia con un peso del 13%, consultas 5 y una participación del 11%, solicitudes de acceso a la información y quejas con 4 cada una correspondientes al 9% y por ultimo 3 reclamos y 3 sugerencias correspondientes cada una al 6% como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	19%
ASESORIAS PEDAGOGICAS	9	19%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	5	11%
FRANJA JUVENIL	4	9%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	3	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>30</b>	<b>64%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>17</b>	<b>36%</b>
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

El subtema de traslado por no competencia se encuentran como el más relevante, obteniendo 9 clasificaciones equivalente al 19%, con el mismo número de peticiones y porcentaje se encuentran las asesorías pedagógicas seguido por banco de programas y proyectos e información de proyectos con 5 solicitudes y un 11%, franja juvenil con 4 peticiones y un peso del 9% y por ultimo temas de contratación: Personal/recursos físicos con 3 clasificaciones, pesando un 6% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
SECRETARIA DE SALUD	1	17%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	17%
SECRETARIA GENERAL	1	17%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Contamos con 6 traslados por no competencia, estos fueron remitidos 2 a Secretaria de Hacienda, 1 a secretaria de Gobierno, 1 a secretaria de salud, 1 a secretaria de Educación por ultimo 1 petición a secretaria general 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	47	33	70%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>70%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 47 requerimientos de los cuales se cerraron 33 equivalente al 70% sobre el total reportado en el periodo.

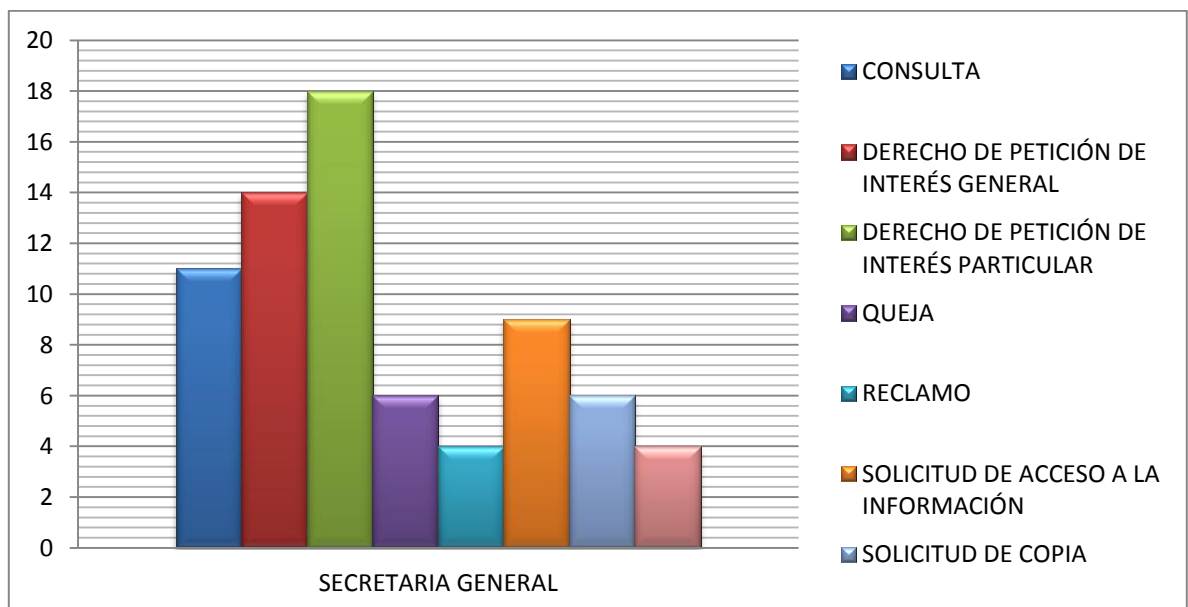
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SECRETARIA GENERAL	25	24	96%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>96%</b>

De 25 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados 24 con un porcentaje del 96%.

### 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 las peticiones de interés particular e interés general se encuentran con más de 2 días de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias por ser temas de cubrimiento de eventos y denuncias públicas y estos presentar demora en los términos de respuesta.

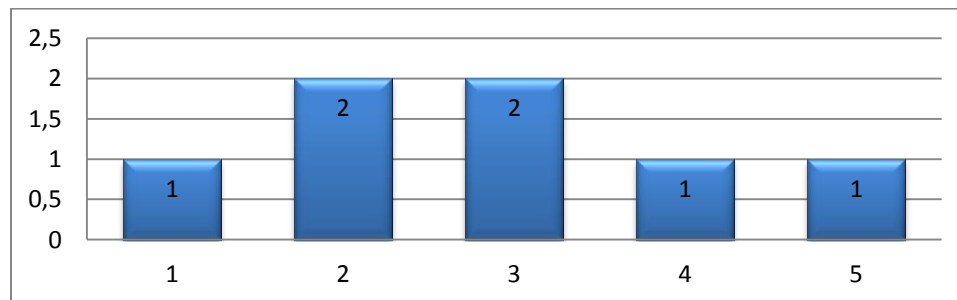


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

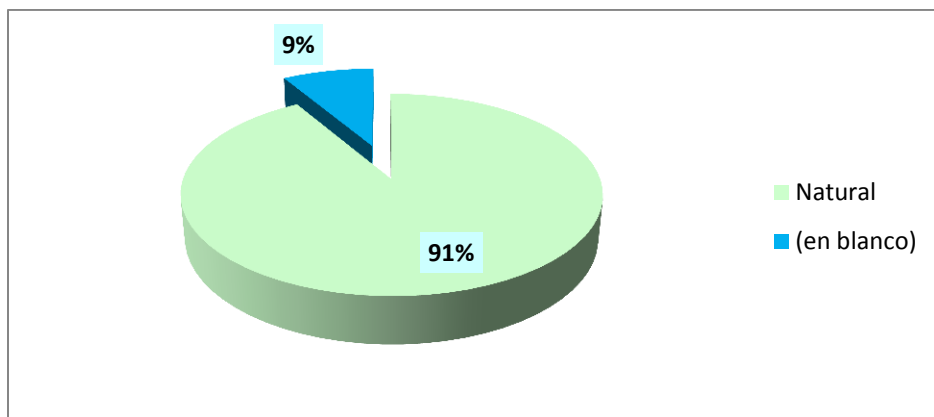


El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro de 1 petición de la localidad de Engativá, 1 de la localidad de puente Aranda y por ultimo 1 de la localidad de Sumapaz de las 47 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 como se observa en el grafico anterior, no obstante se observa que peticiones que registra participación por estrato en su mayoría se encuentran en estrato 2 y 3.



De las 47 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 43 corresponden a personas naturales con una participación del 91%, 4 en blanco con una participación del 9% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	9%
Identificado	43	91%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 43 con un equivalente al 91%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 4 y equivale a un 9%.

## 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.

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, teniendo en cuenta los cambios presentados en el presente año en el sistema.

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.