



## **INFORME PQRS**

**MAYO 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, junio de 2018**

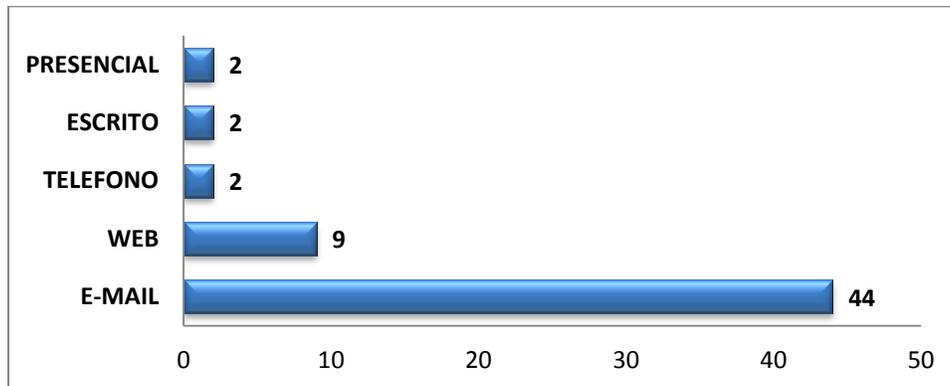
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 59

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

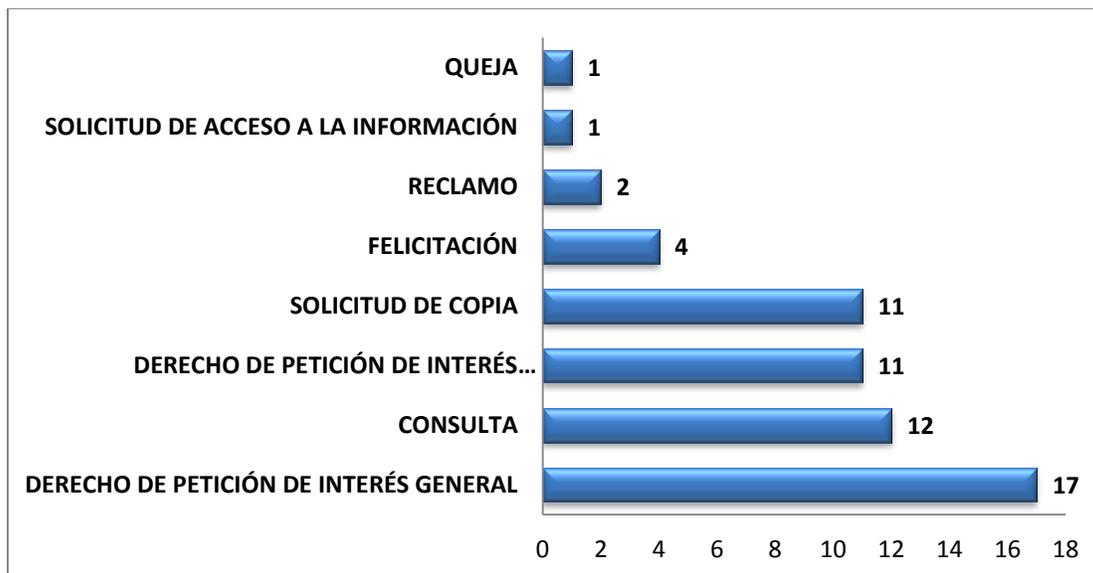
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 59

De las 59 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 44 peticiones por E-mail, participando con un 75% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 9 peticiones y una participación del 15%, telefónico con 2 peticiones equivalente al 3% escrito con peticiones correspondiente al 3% y finalmente el canal presencial con 2 petición correspondientes al 3%.

### 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 general recibiendo 17 PQRS que equivalen al 29%, seguido por consultas con 12 correspondiente al 20%, contamos con 11 peticiones de interés particular con un peso del 19%, solicitudes de copia con 11 solicitudes equivalente a 19%, 4 felicitaciones correspondientes al 7%, reclamos 2 equivalente al 3%, y por ultimo solicitudes de información y reclamos cada una con 1 petición correspondiente al 2% cada una como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
TRANSMISIONES ESPECIALES	13	22%
FRANJA INFORMATIVA	9	15%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	4	7%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	3	5%
FRANJA CULTURAL	3	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>32</b>	<b>54%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>27</b>	<b>46%</b>
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

El subtema de transmisiones especiales se encuentran como el más relevante, obteniendo 13 clasificaciones correspondientes a el debate presidencial en su mayoría, equivalentes al 22%, seguido por franja informativa con 9 peticiones y un 15%, temas de contratación: personal/recursos físicos con 4 peticiones y un peso del 7%, seguido por banco de programas y

proyectos e información de proyectos con 3 peticiones equivalentes al 5% y por ultimo franja cultural con 3 clasificaciones un peso de 5% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	1	50%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	50%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Contamos con 2 traslados por no competencia, estos fueron remitidos a Policía Metropolitana y Secretaria de Educación 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	59	48	81%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>81%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 59 requerimientos de los cuales se cerraron 48 equivalente al 81% sobre el total reportado en el periodo.

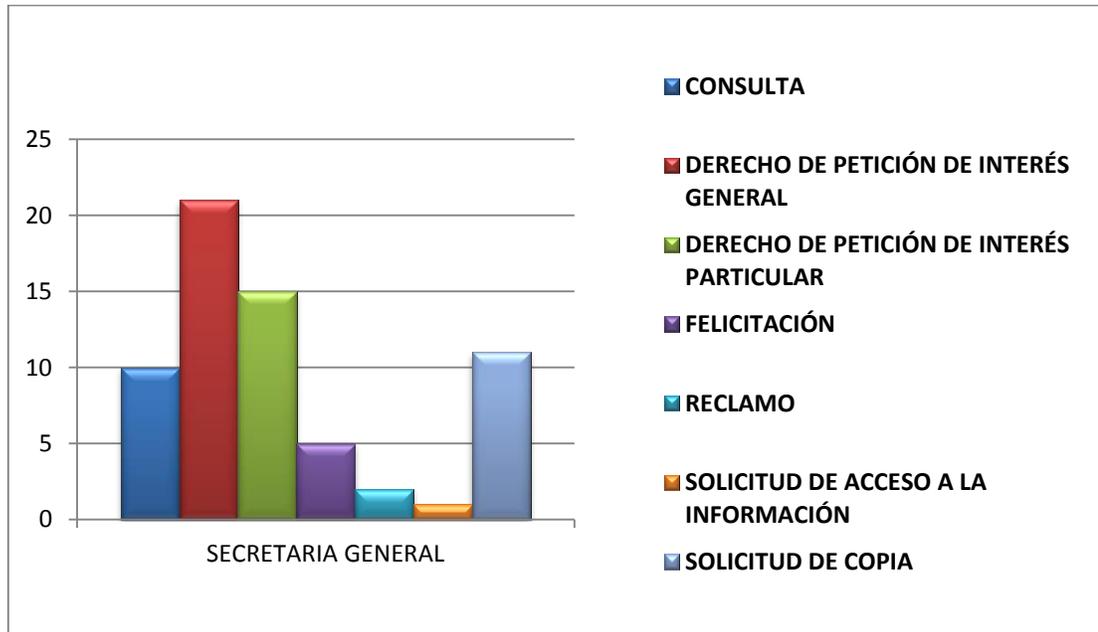
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	17	17	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

De 17 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad con un porcentaje del 100%.

## 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 requerientes, 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 general recibidas en el periodo reportado se encuentran con 6 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.

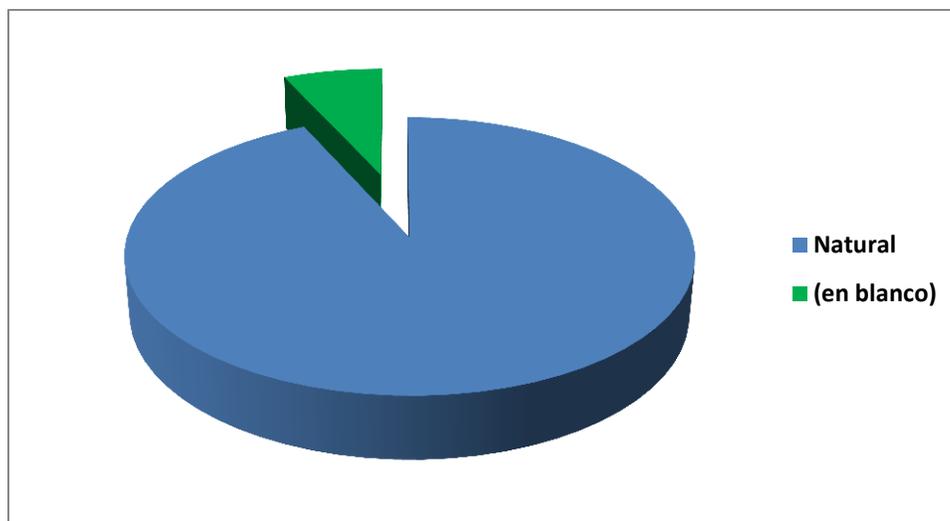


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, en el periodo reportado ningún ciudadano proporciono información alguna acerca de las localidades de la ciudad de Bogotá.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

No se maneja este campo por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información.



De las 59 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 55 peticiones corresponden a personas naturales con una participación del 93% y 4 en blanco con una participación del 7% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	6	10%
Identificado	53	90%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 53 con un equivalente al 90%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 6 y equivale a un 10% sobre el total reportado en el mes.

## 12. 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 general los archivos masivos este presenta inconsistencias frente al ingreso a la plataforma, ingresar las peticiones y darle respuesta a las mismas.

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.