



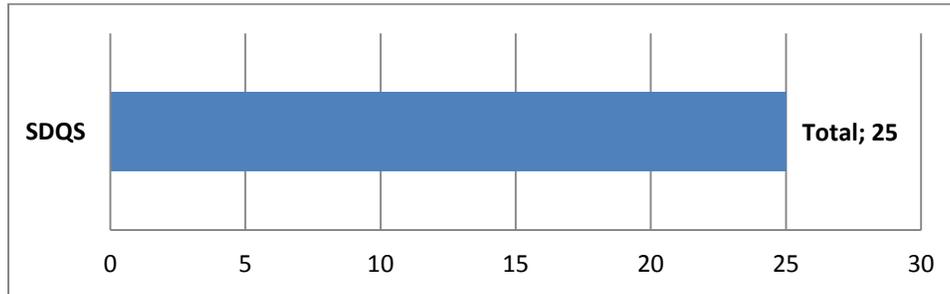
INFORME PQRS

NOVIEMBRE 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, diciembre de 2018

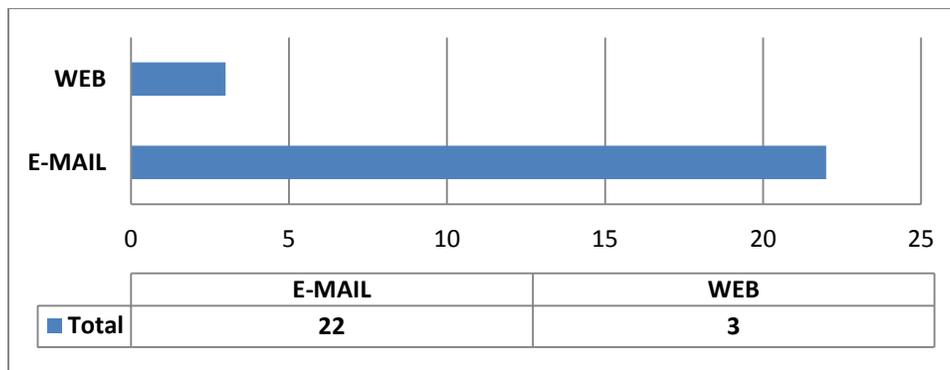
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 25

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 25 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 25

De las 25 PQRS recibidas por la entidad en el periodo reportado, contamos con 22 peticiones por E-mail, participando con un 88% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 3 peticiones y una participación del 12%.

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 las peticiones de interés general recibiendo 8 PQRS que equivalen al 32%, seguido por peticiones de interés particular con 6 correspondiente al 24%, contamos con 4 solicitudes de copia con un peso del 16%, solicitudes de acceso a la información 3 equivalente al 12%, 1 sugerencia correspondiente al 4%, consulta 1 con un porcentaje de 4% reclamo 1 equivalente al 4%, y por ultimo 1 felicitación correspondiente al 4%, como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
FRANJA CULTURAL	4	16%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	3	12%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	2	8%
SERVICIO SOCIAL	2	8%
TRANSMISIONES ESPECIALES	2	8%
Total 5 Subtemas	13	52%
Otros Subtemas	12	48%
Total general	25	100%

El subtema de franja cultural se encuentra como el más relevante, obteniendo 4 clasificaciones, equivalente al 16%, seguido por campañas, eventos, invitaciones, publicaciones con 3 peticiones y un 12%, temas de contratación: personal/recursos físicos,

servicio social y transmisiones especiales cada una con 2 clasificaciones y un 8% cada una, estos subtemas como los cinco más relevantes.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

No contamos con traslados por no competencia en el periodo reportado

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	25	13	52%
TOTAL GENERAL	25	13	52%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 25 requerimientos de los cuales se cerraron 13 equivalente al 52% sobre el total reportado en el periodo.

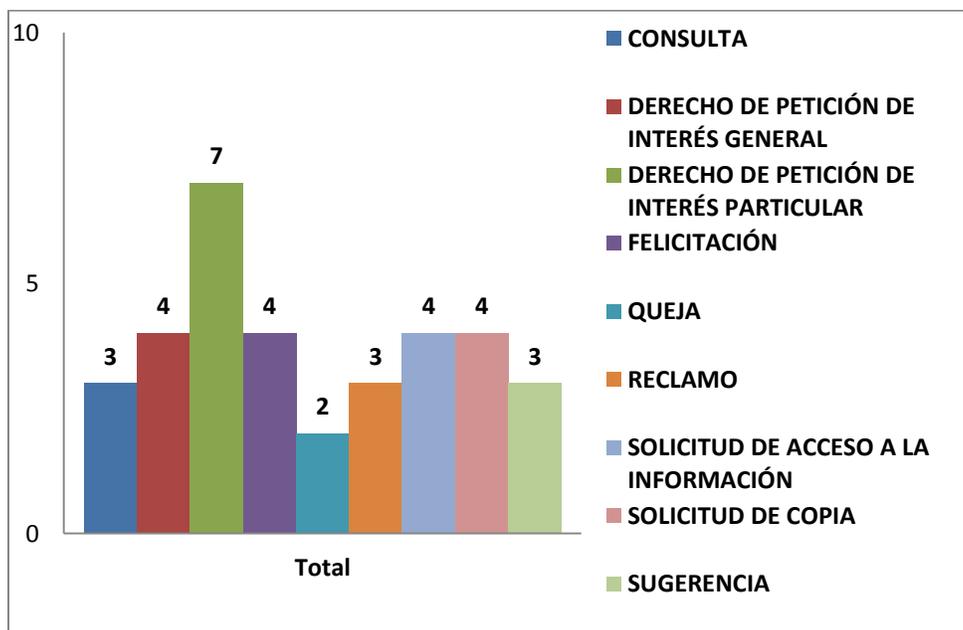
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	23	21	91%
TOTAL	23	21	91%

De 23 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que se cerraron 21 en el periodo reportado, quedando pendiente 1 petición de periodos anteriores.

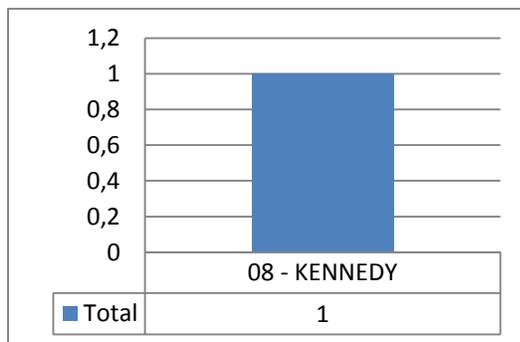
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 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.



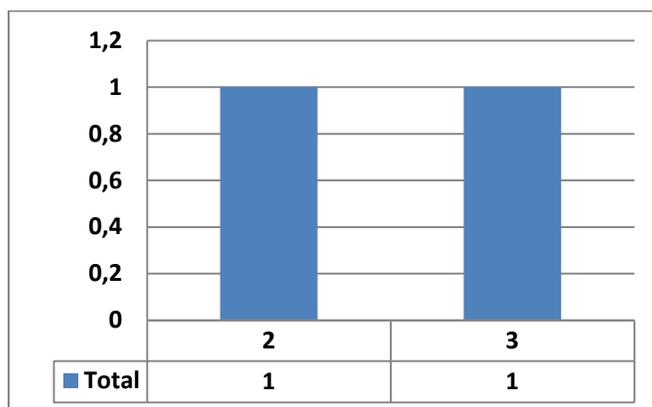
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



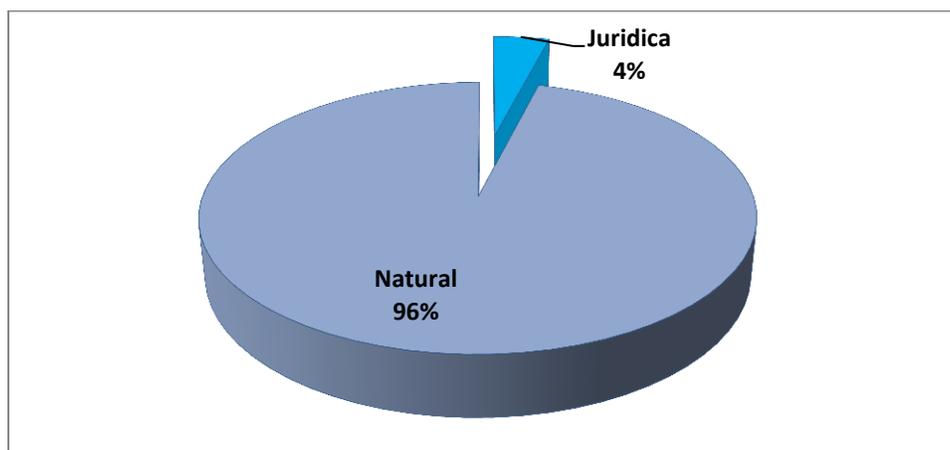
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, se está trabajando recordándole a los ciudadanos lo impórtate que es para el canal obtener esta

información, como se observa en el grafico anterior se obtiene un registro de 1 petición de la localidad de Kennedy, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

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 una petición, de estrato 3 una petición.



De las 25 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que en su mayoría con una participación del 96% son personas naturales y 4% personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Identificado	25	100%
TOTAL	25	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que la totalidad de peticionarios se identificaron.

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de noviembre se aceptaron un total de 75 chat de los cuales fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes, 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 35 perdidos, los cuales no son peticiones formales al Canal.



Tomado la totalidad de chats en el sistema que se utiliza para la atención del Chat JIVOCHAT, se evidencia en la gráfica anterior que el 53% de la totalidad de los chats son efectivos.

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 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 agosto, 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 de igual manera a las áreas que responden directamente al correo electrónico de los peticionarios que copien a la Oficina de Atención al Ciudadano para dar cierre a la petición en la plataforma "Bogotá Te Escucha.