



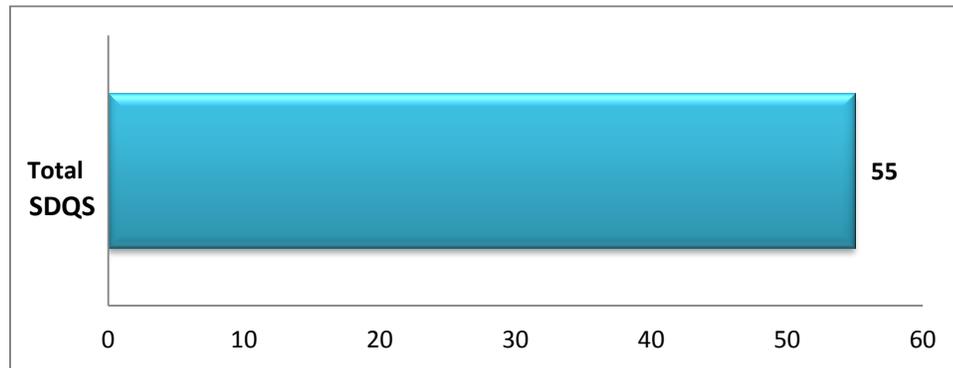
INFORME PQRS

NOVIEMBRE 2017

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 2017

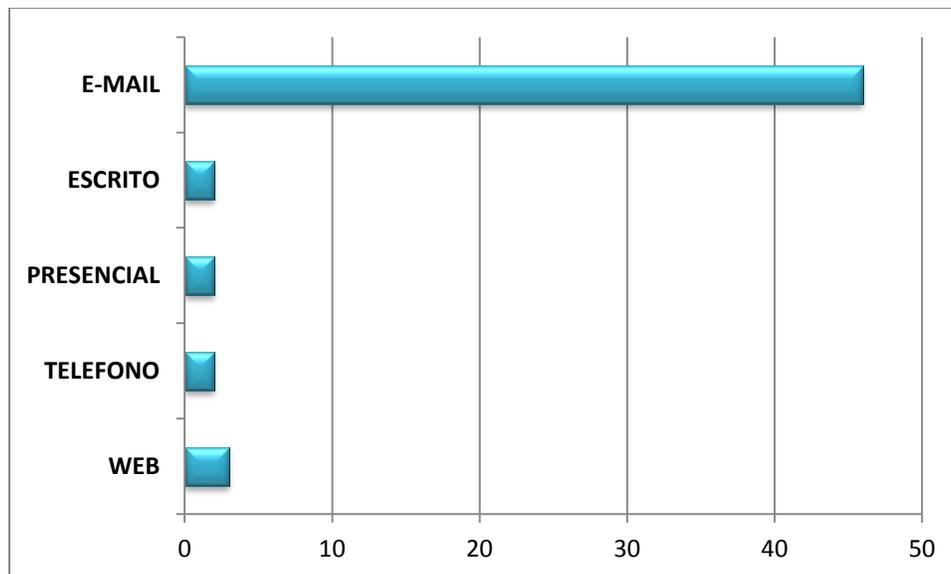
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 55

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que no contamos con un sistema propio de radicación, tenemos un total de 55 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 55

De las 55 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 46 peticiones por E-mail, participando con el 84% 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 5%, presencial, telefónico y escrito con 2 peticiones cada una correspondiente al 4%, por cada canal de interacción.

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 felicitaciones, recibiendo 13 PQRS que equivale al 24%, seguido por solicitudes de copia participando con 12 peticiones correspondientes al 22%, contamos con 10 peticiones de interés particular con un peso del 18%, consultas con 8 peticiones correspondientes al 15% cada una, los menos recurrentes fueron derechos de petición de interés general con 5 peticiones correspondiente al 9%, solicitudes de 7%, sugerencias 2 y por ultimo recibimos 1 reclamo como lo podemos observar en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
FRANJA CULTURAL	20	36%
FRANJA INFORMATIVA	9	16%
FRANJA JUVENIL	6	11%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	5%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	3	5%
Total 5 Subtemas	41	75%
Otros Subtemas	14	25%
Total general	55	100%

El subtema de franja cultural es el más relevante, obteniendo 20 clasificaciones con un equivalente del 36%, seguido por franja informativa con 9 solicitudes con un 16%, le sigue franja juvenil con 6 clasificaciones, pesando 11%, traslados por no competencia y practicas estudiantiles con 3 clasificaciones cada una y pesando el 3% cada una.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	1	33%
SECRETARIA DE SALUD	1	33%
TRANSMILENIO	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

Contamos con 3 traslados por no competencia correspondientes a policía metropolitana 1 traslado, secretaria de salud con 1 y por ultimo transmilenio con 1 traslado con un total de 3 traslados por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurias Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SECRETARIA GENERAL	55	45	82%
TOTAL GENERAL	55	45	82%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 55 requerimientos de los cuales se cerraron 45, esto corresponde a un total de 82% cerrados en el periodo reportado.

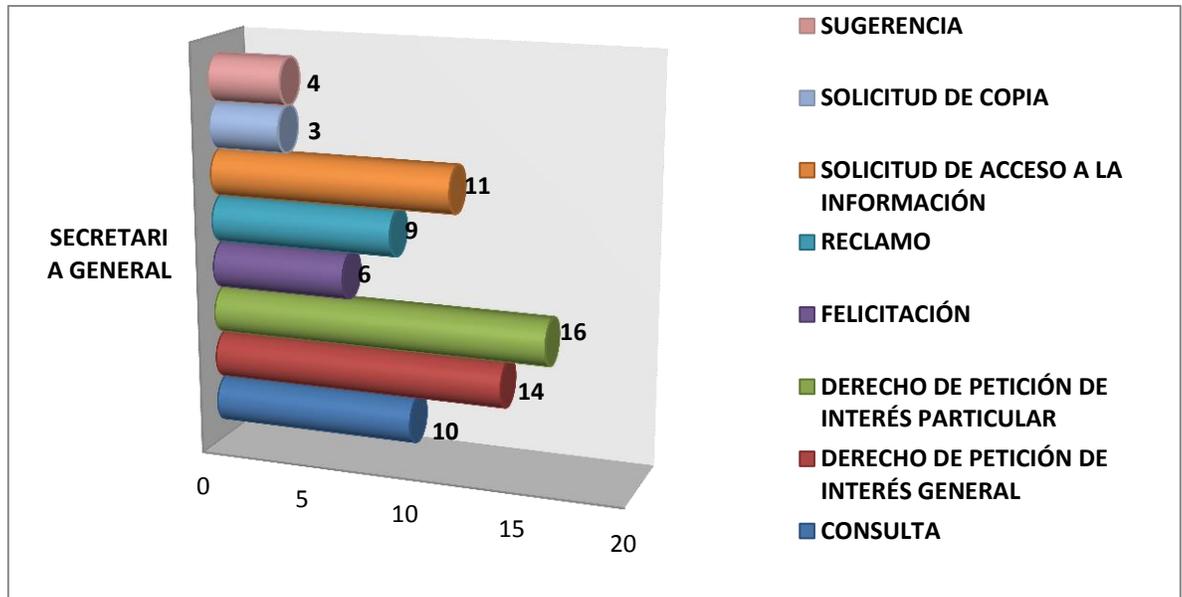
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	36	36	100%
TOTAL	36	36	100%

De 36 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, fueron cerrados en su totalidad.

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 los re direcciona a las áreas pertinentes de respuesta según el requerimiento.

Vemos como las solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular tienen 1 día de vencimiento, debido a las demoras en respuesta de las áreas a que se les traslado la petición.



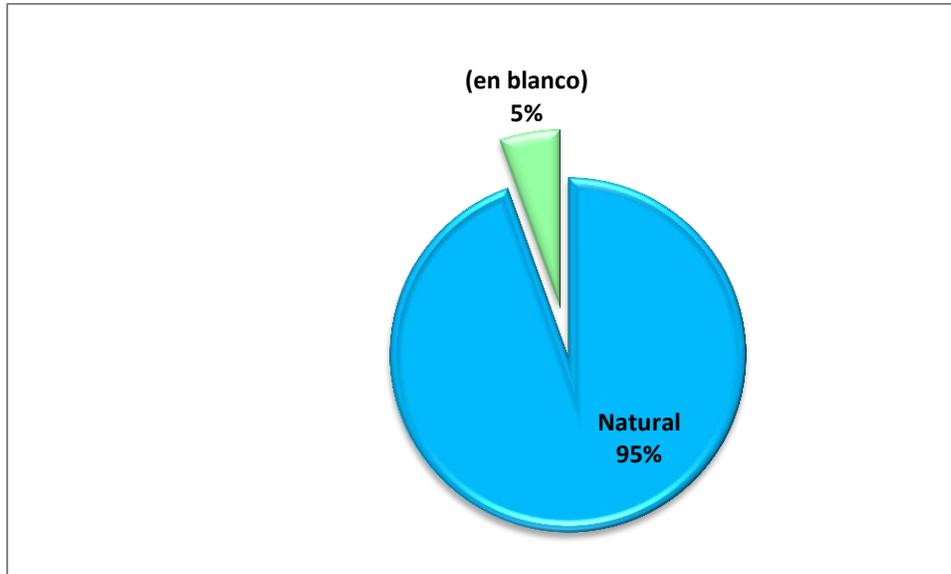
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

No se maneja el numeral participación por estrato por parte de la entidad, puesto que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información.



De las 55 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 52 corresponden a personas naturales con una participación del 95% y 5 en blanco con una participación del 3% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	5%
Identificado	52	95%
TOTAL	55	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 52 con un equivalente al 95%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 3 que equivale a un 5%.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para realizar el presente informe los datos nos los suministra el SDQS, esta plataforma debería proporcionar la información requerida más clara.

Es muy importante tener claros los criterios frente al uso eficiente del SDQS por parte de las entidades.