



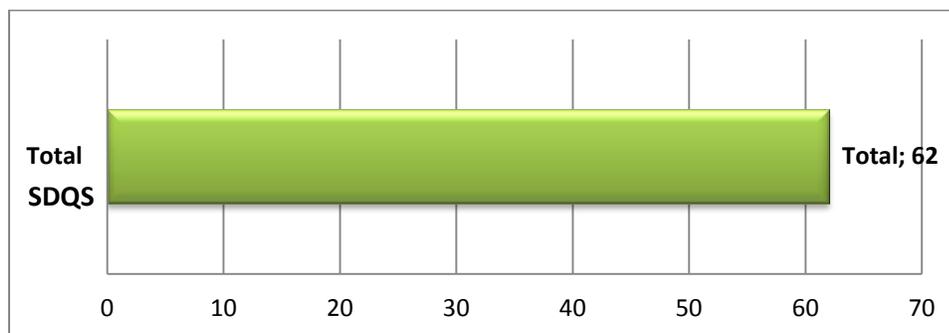
# **INFORME PQRS**

## **OCTUBRE 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, noviembre de 2017**

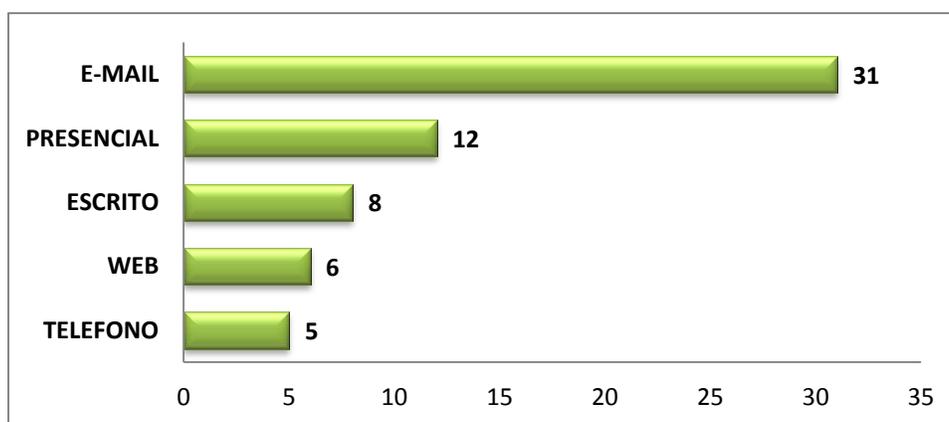
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 62

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

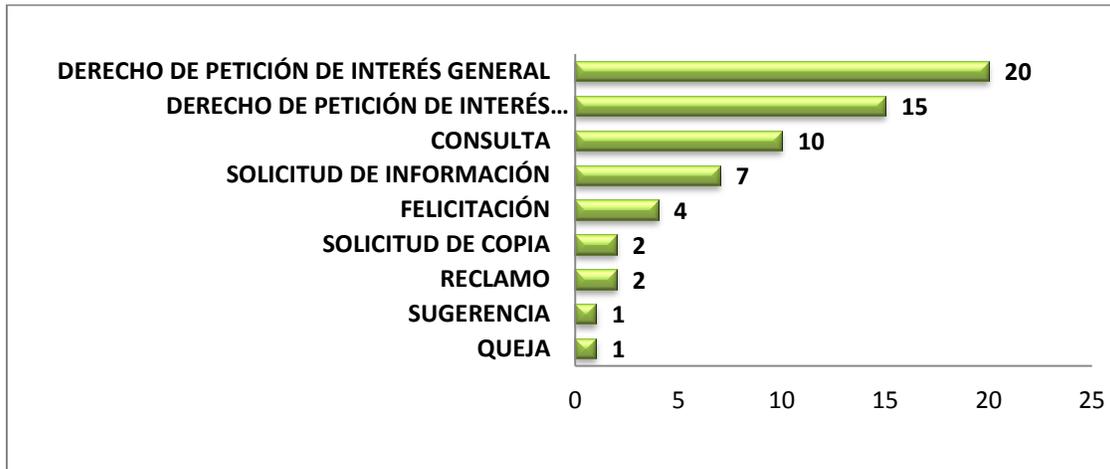


Total, Requerimientos 62

De las 62 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 31 peticiones por E-mail, participando con un 50% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal

presencial con 12 peticiones y una participación del 19%, escrito con 8 peticiones equivalente al 13%, web con 6 peticiones correspondiente al 10% y finalmente el canal telefónico con telefónico con 5 peticiones correspondientes al 8%.

### 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 el derecho de petición de interés general, recibiendo 20 PQRS que equivalen al 32%, seguido por derecho de petición de interés particular con 15 peticiones correspondiente al 24%, contamos con 10 consultas con un peso del 16%, solicitudes de información 7 y una participación del 11%, felicitaciones 4 correspondientes al 6%, solicitudes de copia y reclamos 2 correspondientes cada una al 3% y por ultimo sugerencias y quejas cada una con 1 petición correspondiente al 2% como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
FRANJA INFORMATIVA	14	23%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	8	13%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	6	10%
FRANJA CULTURAL	5	8%
TRANSMISIONES ESPECIALES	3	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>36</b>	<b>58%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>26</b>	<b>42%</b>
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Los subtemas de franja informativa se encuentra como el más relevante, obteniendo 14 clasificaciones equivalente al 23%, seguido por campañas, eventos, invitaciones, publicaciones con 8 solicitudes y un 13%, seguido por temas de contratación correspondiente al 10%, franja cultural 5 y un peso 8% y por ultimo transmisiones especiales con 3 clasificaciones, pesando 5% sobre el total reportado.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	1	50%
TRANSMILENIO	1	50%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Contamos con 2 traslados por no competencia, remitidos a secretaria de salud y Transmilenio por ser competencia de estos.

## 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	62	37	60%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>60%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 45 requerimientos de los cuales se cerraron 37 sobre el total reportado en el periodo, teniendo en cuenta que las respuestas de las peticiones faltantes se cumplen en el mes siguiente.

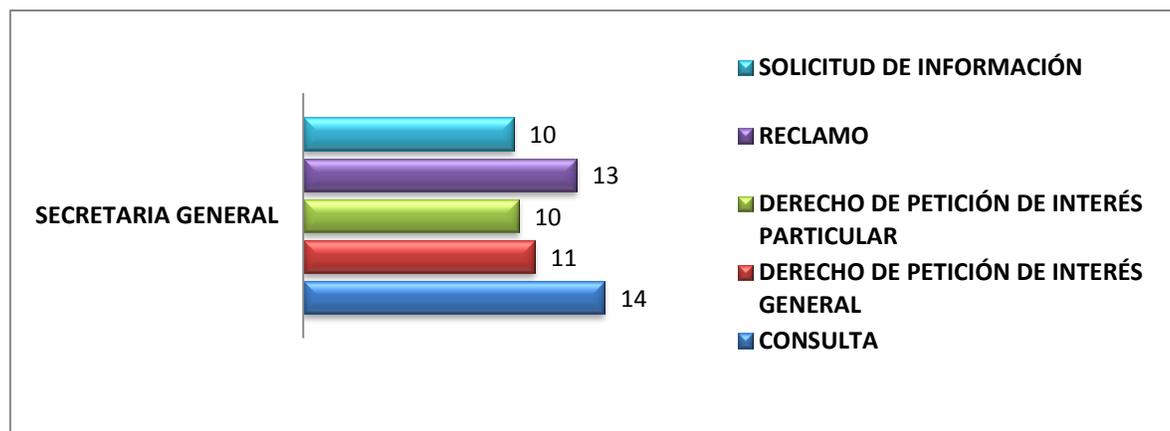
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	39	39	100%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

De 39 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

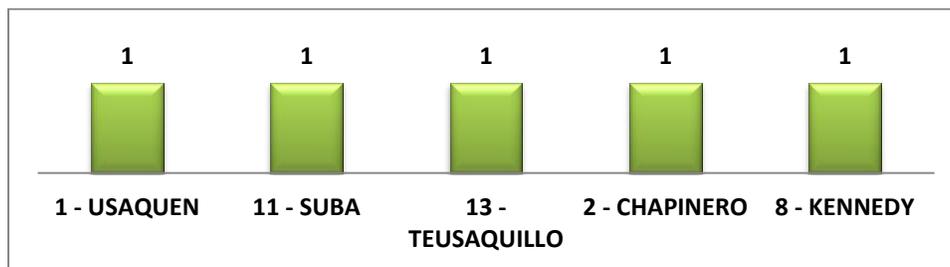
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaria General para contestar a los requirentes, teniendo en cuenta que a nivel interno esta secretaria los re direcciona a las áreas pertinentes de respuesta según el requerimiento.

Vemos como la totalidad de las peticiones se respondieron de manera oportuna con los tiempos establecidos en la Ley 1755.

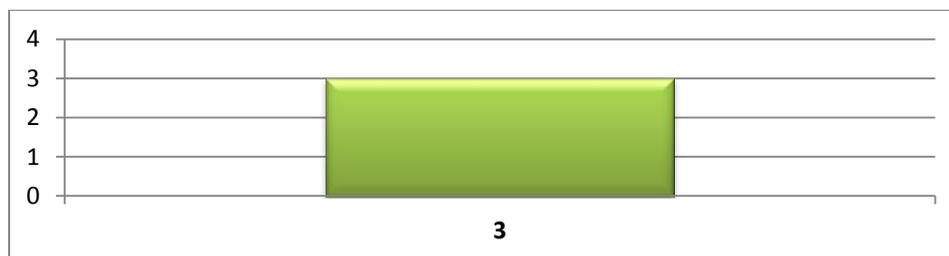


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

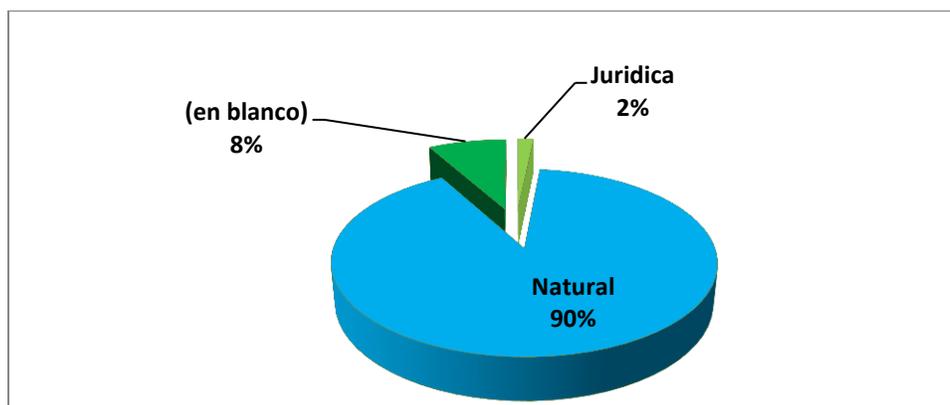


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información como lo podemos observar en la imagen anterior.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



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



De las 62 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 56 corresponden a personas naturales con una participación del 90%, 1 a persona jurídica correspondiente al 2% y 5 en blanco con una participación del 8% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	8%
Identificado	57	92%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 57 con un equivalente al 92%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 5 que equivale a un 8%.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados por el SDQS, donde 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.

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.