



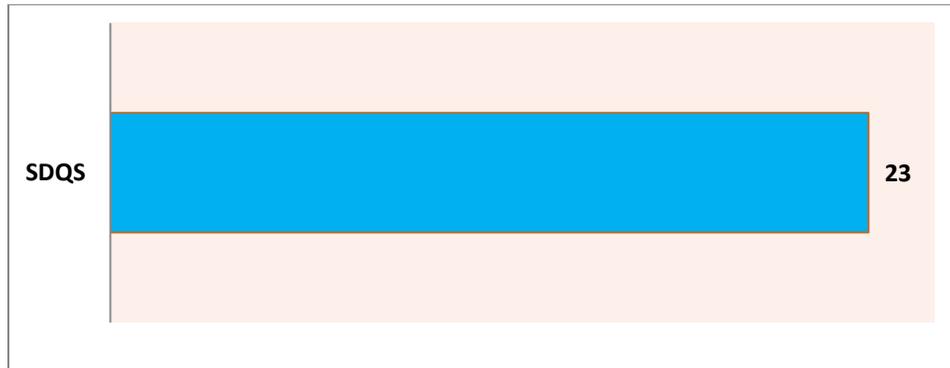
# **INFORME PQRS**

## **SEPTIEMBRE 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, octubre de 2018**

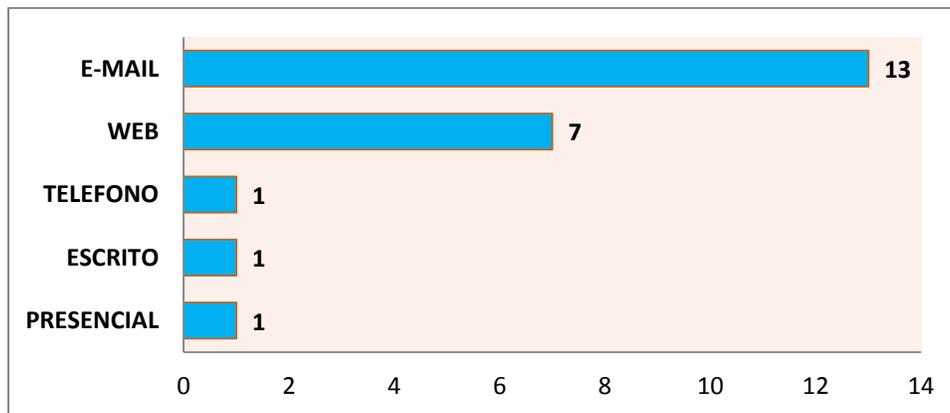
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



**Total, Requerimientos 23**

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 23 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 23**

De las 23 PQRS recibidas por la entidad en el periodo reportado, contamos con 13 peticiones por E-mail, participando con un 57% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 7 peticiones y una participación del 30%, telefónico con 1 petición equivalente al 4%, escrito con 1 petición correspondiente al 4% y finalmente el canal presencial con 1 petición correspondientes al 4%.

### 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 particular recibiendo 9 PQRS que equivalen al 39%, seguido por peticiones de interés general con 6 correspondiente al 26%, contamos con 2 consultas con un peso del 9%, sugerencia 2 equivalente al 9%, 2 quejas correspondiente al 9%, reclamo 1 con un porcentaje de 4% y por ultimo 1 solicitud de información correspondiente al 4%, como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
FRANJA CULTURAL	3	13%
SERVICIO SOCIAL	2	9%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	1	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	4%
FRANJA INFORMATIVA	1	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>8</b>	<b>35%</b>
Otros Subtemas	15	65%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

El subtema de franja cultural se encuentra como el más relevante, obteniendo 3 clasificaciones, equivalente al 13%, seguido por servicio social con 2 peticiones y un 9% temas de contratación: personal/recursos físicos 1 con una participación del 4%, traslado a entidades distritales 1 con el 4% y por ultimo franja informativa con 1 clasificación y un 4% sobre el las cinco más relevantes.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDU	1	100%
<b>Total trasladados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Se cuenta con 1 traslado por no competencia, este se remitió al Instituto de Desarrollo Urbano IDU al ser competencia de esa entidad.

## 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	23	12	52%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>52%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 23 requerimientos de los cuales se cerraron 12 equivalente al 52% sobre el total reportado en el periodo.

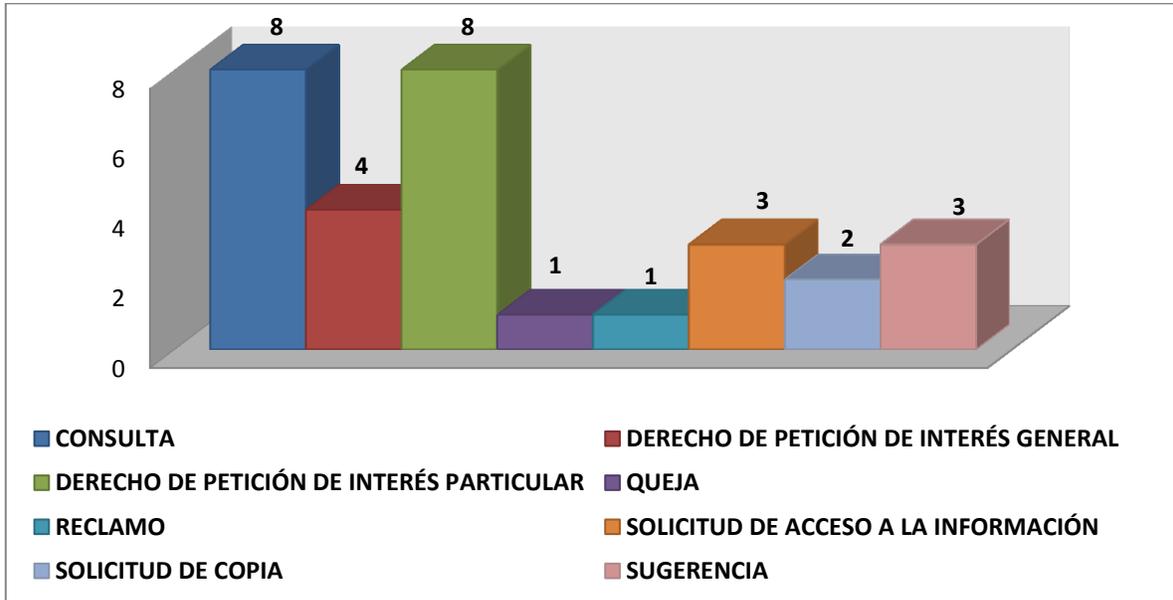
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	30	23	77%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>77%</b>

De 30 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que se cerraron 23 en el periodo reportado, quedando pendientes 7 peticiones de periodos anteriores.

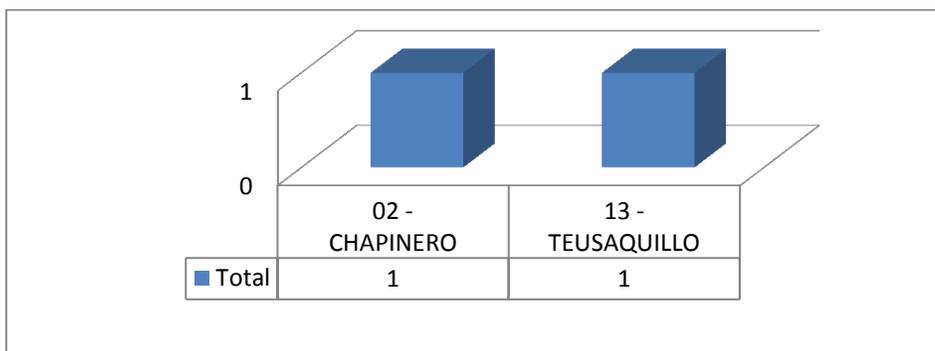
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaria General para contestar a los 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 en el periodo reportado ninguna petición sobrepaso los tiempos dispuestos según lo establece la ley 1755.



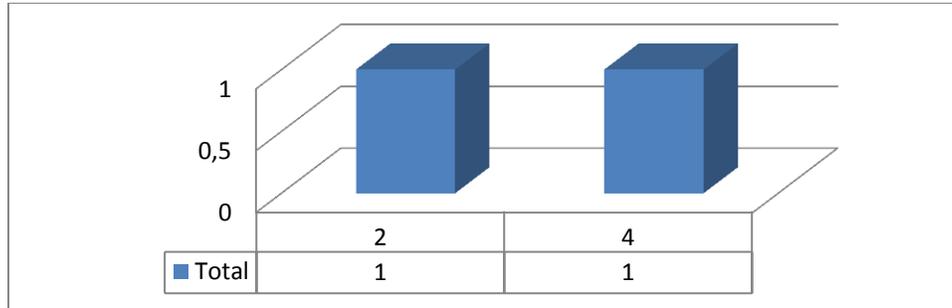
## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



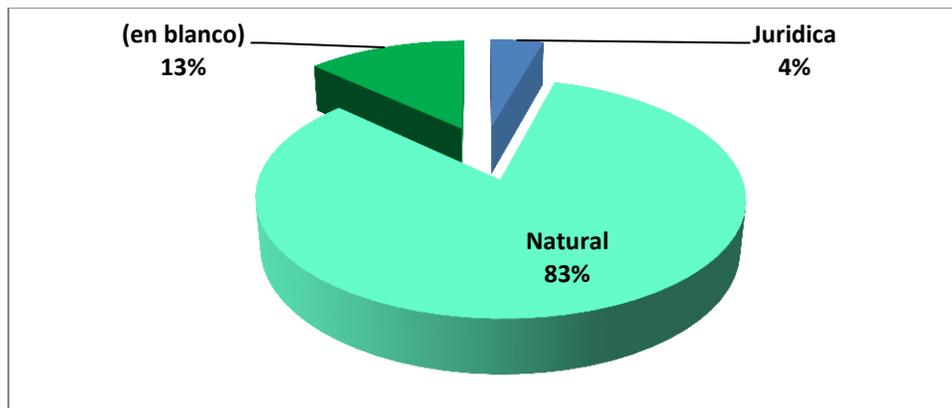
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, se está trabajando recordándole a los ciudadanos lo importante que es para el canal obtener esta información, como se observa en el grafico anterior se obtiene un registro de 1 petición de la localidad de chapinero y 1

de la localidad de Teusaquillo, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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 y 4 tienen una petición cada uno.



De las 23 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que en su mayoría con una participación del 83% son personas naturales, 13% en blanco y 4% de personas jurídicas.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	13%
Identificado	20	87%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que en su gran totalidad se identificaron con 20 ciudadanos y registrados como anónimos 3 peticionarios para el mes reportado.

## 12. ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de septiembre se aceptaron un total de 47 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 10 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 evalúa una calificación en este caso es de 90% como lo muestra la gráfica anterior.

## 13. 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.