



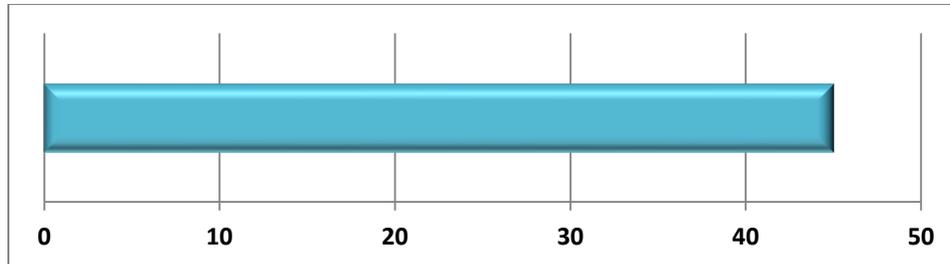
# **INFORME PQRS**

## **SEPTIEMBRE 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, octubre de 2017**

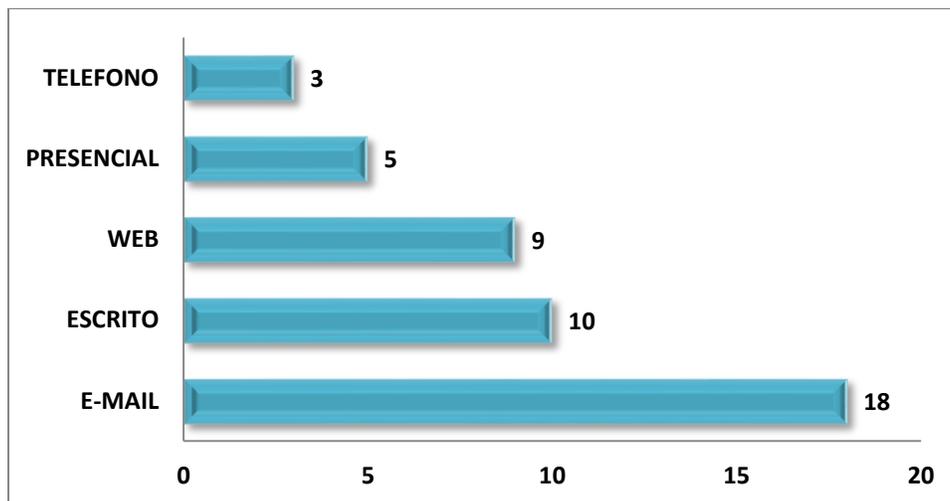
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 45

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

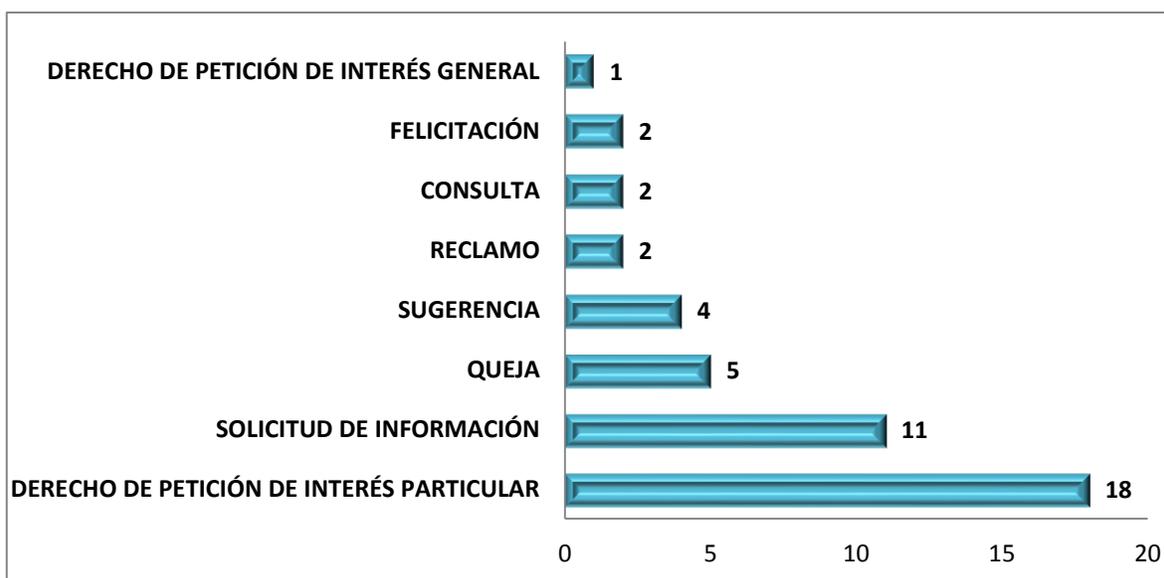
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 45

De las 45 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 18 peticiones por E-mail, participando con un 40% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal escrito con 10 peticiones y una participación del 22%, Web con 9 peticiones equivalente al 20% presencial con 5 peticiones correspondiente al 11 y finalmente el canal telefónico con telefónico con 3 peticiones correspondientes al 7%.

### 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 particular, recibiendo 18 PQRS que equivalen al 40%, seguido por solicitudes de información con 11 peticiones correspondiente al 24%, contamos con 5 quejas con un peso del 11%, sugerencias 4 y una participación del 9%, reclamos 2 correspondientes al 4%, consultas y felicitaciones 2 correspondientes cada una al 4% y por ultimo 1 petición de interés general correspondiente al 2% como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	7	16%
FRANJA CULTURAL	6	13%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	11%
SERVICIO SOCIAL	4	9%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	3	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>25</b>	<b>56%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>20</b>	<b>44%</b>
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Los temas de contratación se encuentran como el subtema más relevante, obteniendo 7 clasificaciones equivalente al 16%, seguido por Franja cultural con 6 solicitudes y un 13%, seguido por atención y servicio a la ciudadanía con 5 clasificaciones, pesando 11%, servicio social con 4 clasificaciones, pesando 9% y como quinto campañas, eventos, invitaciones y publicaciones con 3 peticiones pesando un 7% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

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

Contamos con 1 traslado por no competencia, este fue remitido a secretaria de educación 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	45	30	67%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>67%</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 30 sobre el total reportado en el periodo.

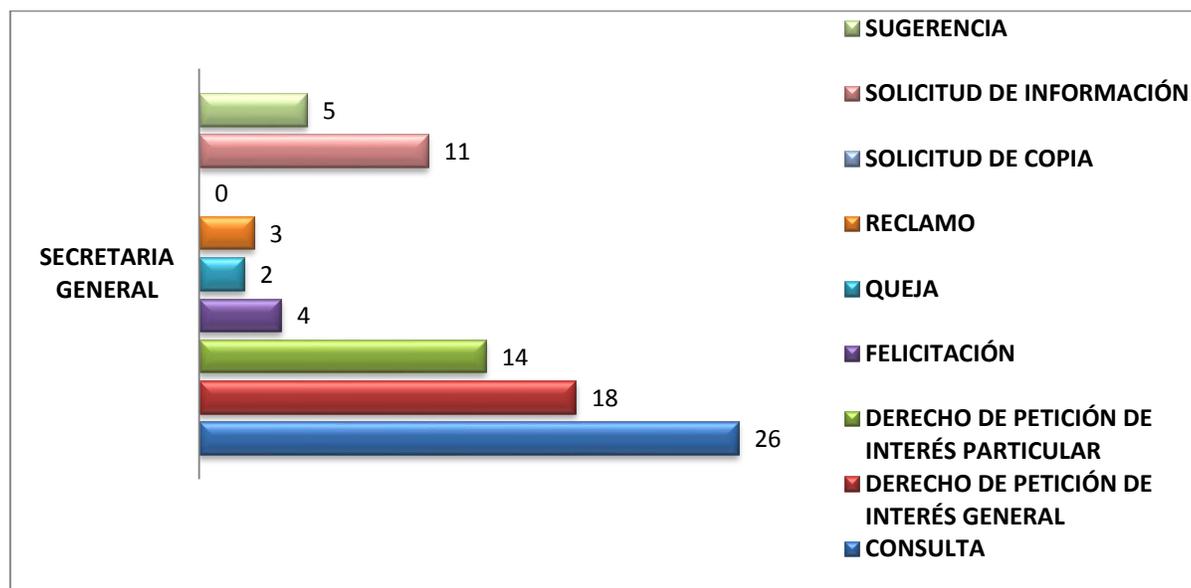
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	34	34	100%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

De 34 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

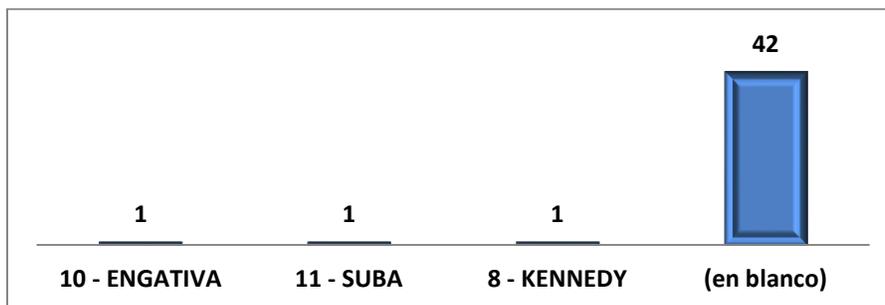
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 las peticiones de interés general se encuentran con 3 de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias y demora en los términos de respuesta.

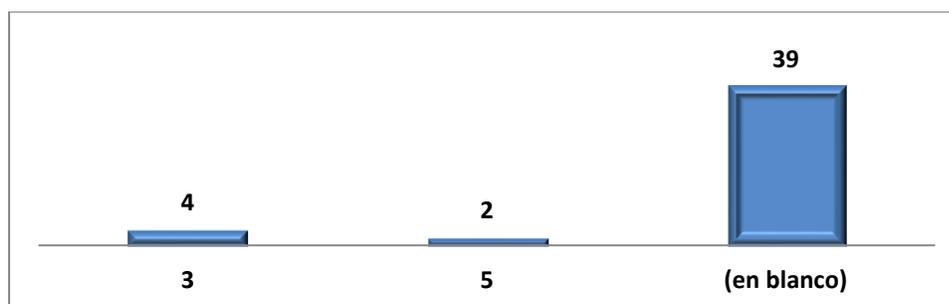


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

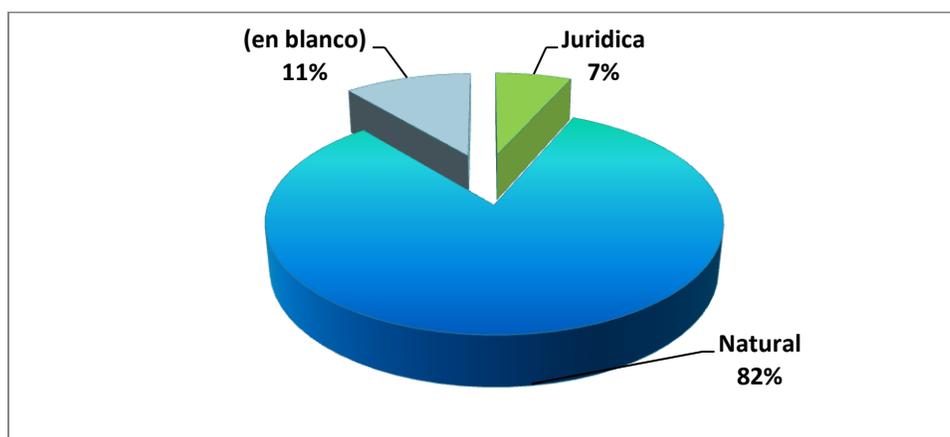


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información como lo podemos observar en la imagen anterior.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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



De las 45 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 37 corresponden a personas naturales con una participación del 82%, 3 a personas jurídicas con un peso de 7% y 5 en blanco con una participación del 11% sobre el total.

### **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>Nombre del peticionario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Anónimo	5	11%
Identificado	40	89%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 40 con un equivalente al 89%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 5 que equivale a un 11%.

### **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados por 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.

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