



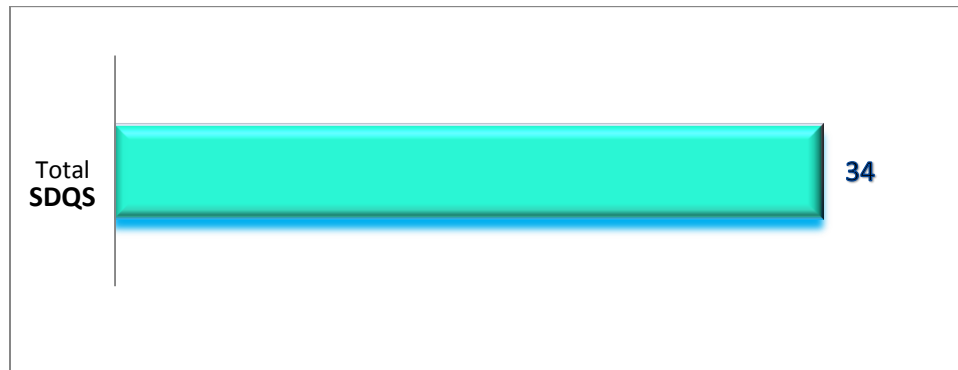
INFORME PQRS

ABRIL 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, mayo de 2017

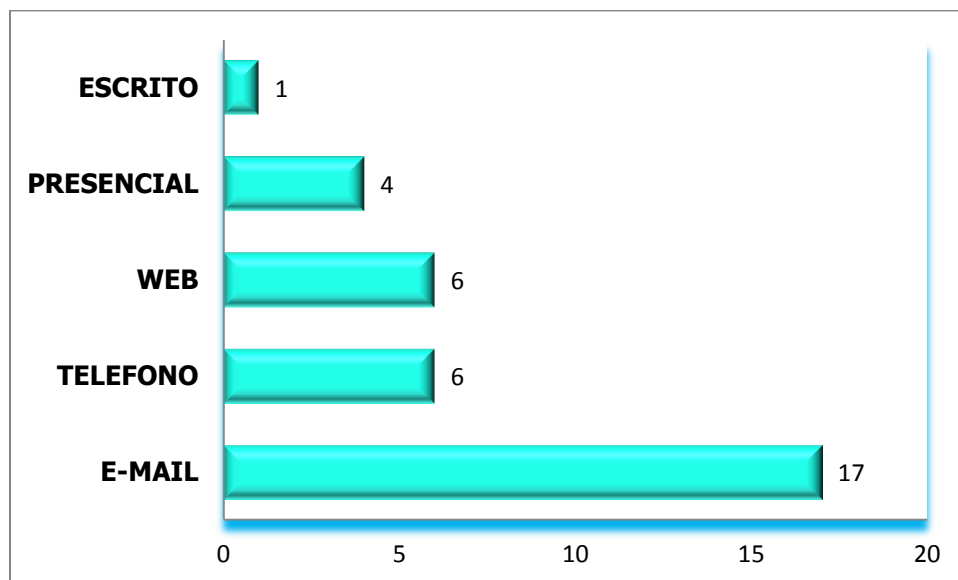
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 34

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

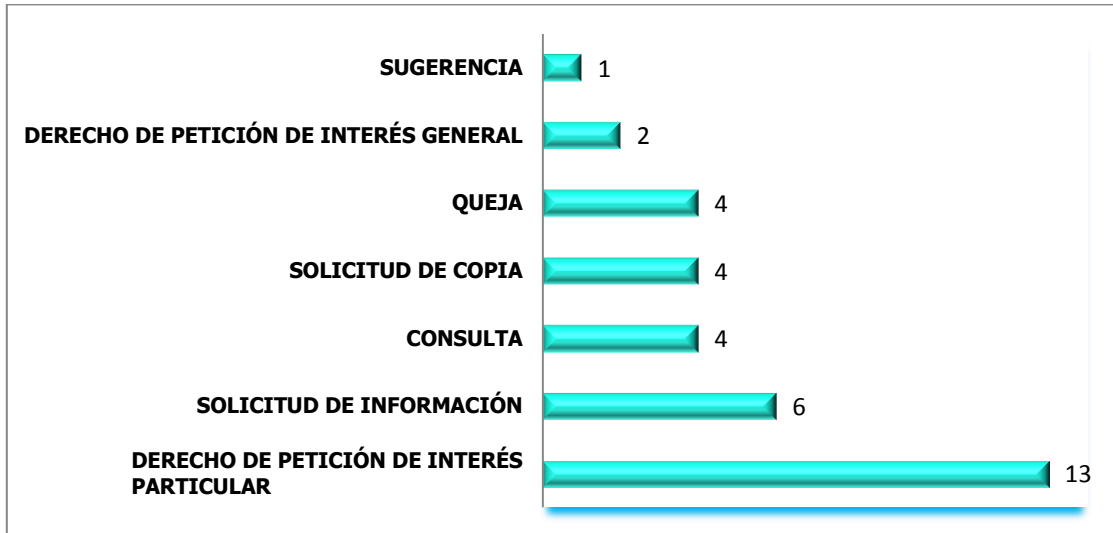


Total, Requerimientos 34

De las 34 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 17 peticiones por E-mail, participando con el 50% sobre el total registrado, siendo este el canal más

utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 6 peticiones y una participación del 18%, de igual manera el canal Web con 6 peticiones correspondiente al 18%, y presencial con 4 peticiones equivalente al 12% y escrito con 1 petición que corresponde al 3%.

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 13 PQRS que equivale al 38%, seguido por solicitud de información participando 6 peticiones correspondientes al 18%, contamos con 4 consultas con un peso del 12% de igual manera las solicitudes de copia y quejas, los menos recurrentes fueron los derechos de petición de interés general y sugerencias.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema | Total | % |
|--|-------|-----|
| SERVISIO SOCIAL | 7 | 21% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 5 | 15% |
| TEMAS DE CONTRATACIÓN: PERSONAL/RECURSOS FISICOS | 3 | 9% |

| | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| PERMISOS PARA RETRANSMISIÓN DE SEÑAL | 2 | 6% |
| HORARIO PROGRAMACIÓN | 2 | 6% |
| Total 5 Subtemas | 19 | 56% |
| Otros Subtemas | 15 | 44% |
| Total general | 34 | 100% |

El subtema Servicio Social es el más relevante, obteniendo 7 clasificaciones con un equivalente del 21%, seguido de los traslados por no competencia con 5 clasificaciones, pesando el 15%, temas de contratación: personal/recursos físicos 3 solicitudes con un 9%, y por ultimo permisos de retransmisión de señal y horario de programación los dos con 2 peticiones equivalente cada uno al 6%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

| Entidad | Total | % |
|--|----------|-------------|
| SECRETARIA DE SALUD | 1 | 20% |
| IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA | 1 | 20% |
| TRANSMILENIO | 1 | 20% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 20% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 20% |
| Total traslados por no competencia | 5 | 100% |

Contamos con 5 traslados por no competencia a secretaria de salud, IDEP- Investigación educativa y pedagógica, transmilenio, personería de Bogotá y por ultimo secretaria de habitad, correspondientes cada uno al 20%.

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 | 34 | 31 | 91% |
| TOTAL GENERAL | 34 | 31 | 91% |

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 34 requerimientos de los cuales se cerraron 31, esto corresponde a un total de los 91% cerrados en el periodo.

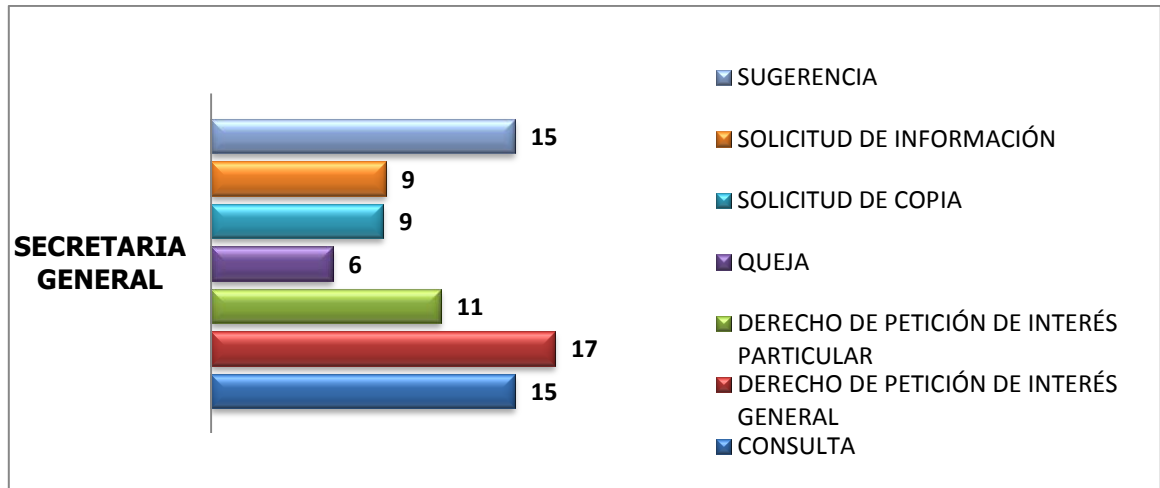
| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD | Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores | % |
|-------------------------|--|--|-------------|
| SECRETARIA GENERAL | 30 | 30 | 100% |
| TOTAL | 30 | 30 | 100% |

De 30 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, fueron cerrados en su totalidad.

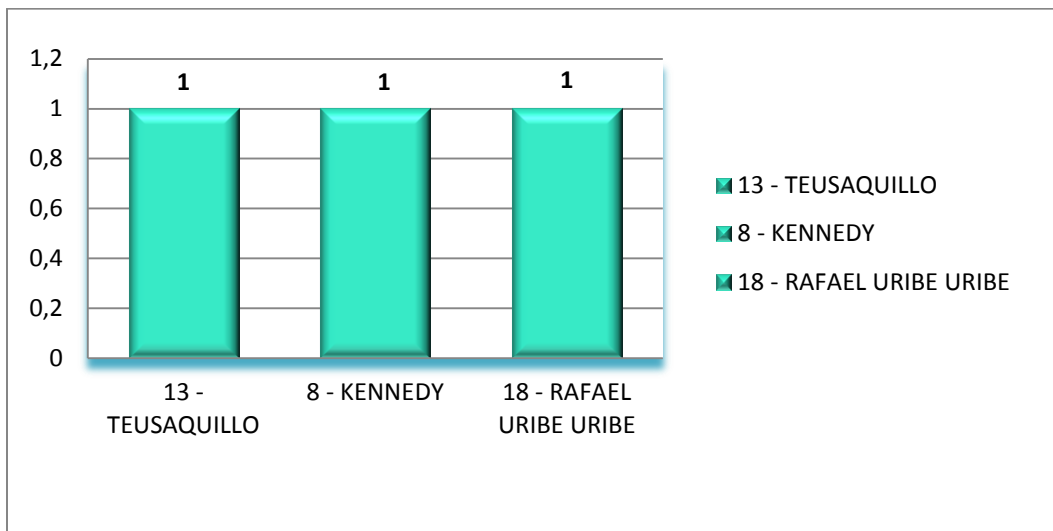
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 los derechos de petición de interés general son los días más altos de respuesta, dado que estos solicitaban entrevistas y notas periodísticas y su respuesta por parte del equipo informativo tomo tiempo.

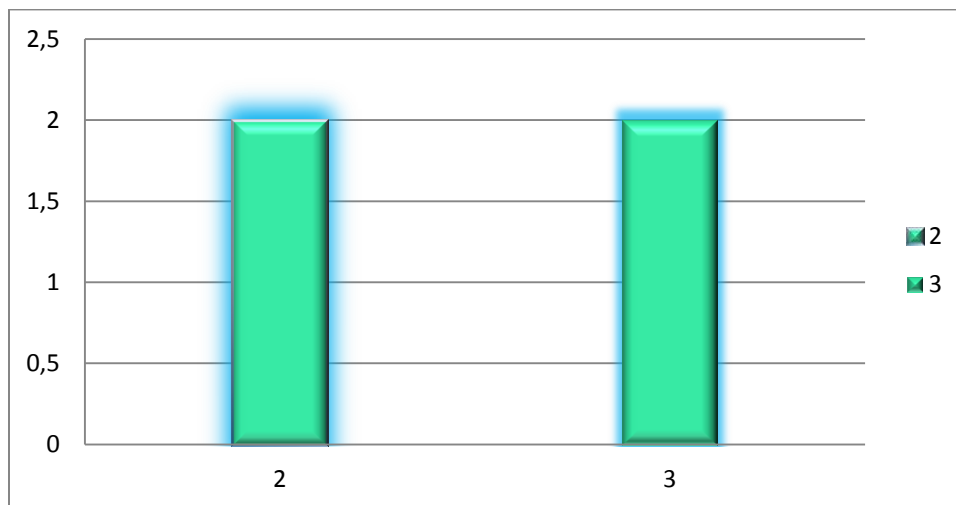


9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

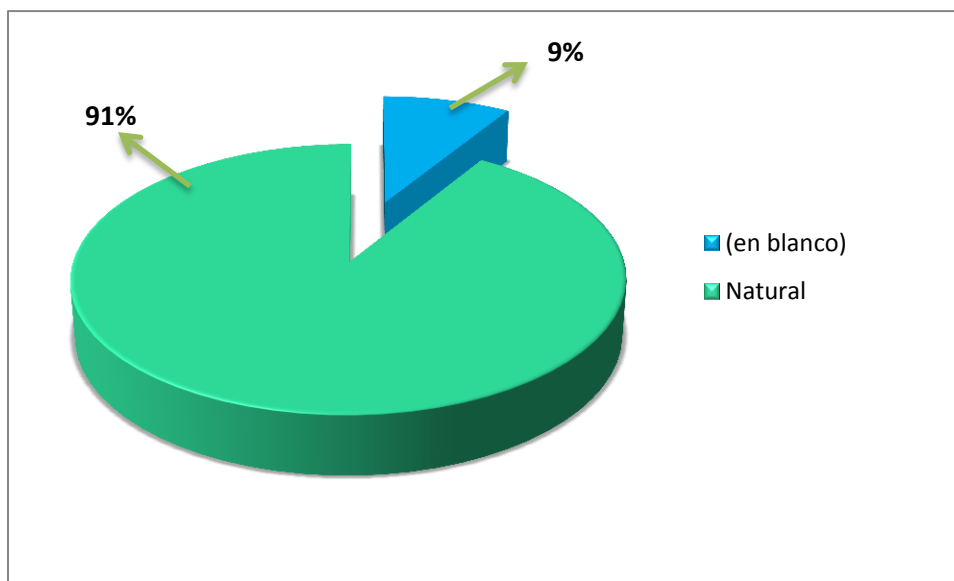


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, puesto que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en participación por estrato y tipo requirente.



De las 34 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 31 corresponden a personas naturales con una participación del 91% y 3 en blanco con una participación del 9% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

| Nombre del peticionario | N | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 3 | 9% |
| Identificado | 31 | 91% |
| TOTAL | 34 | 100% |

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 31 con un equivalente al 91%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 3 que equivale a un 9%.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el informe anterior podemos observar que el tiempo de respuesta por las áreas ha disminuido notablemente.

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