



## **INFORME PQRS**

**JULIO 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, agosto de 2017**

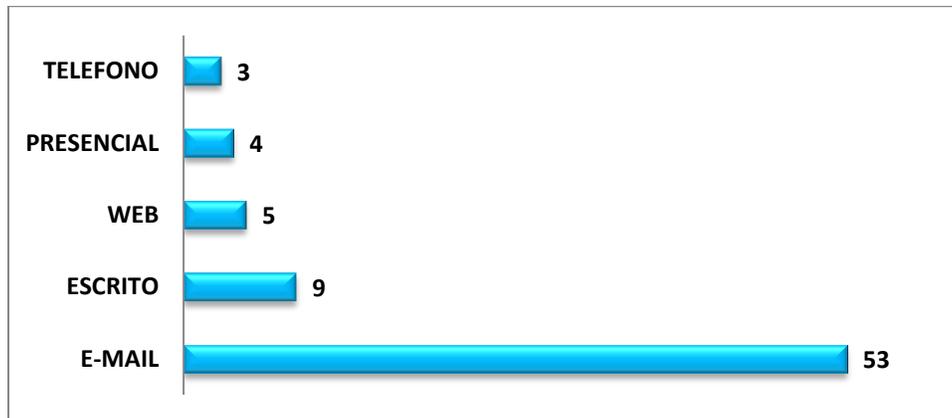
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 74

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que no contamos con un sistema propio de radicación, contamos con un total de 74 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371.

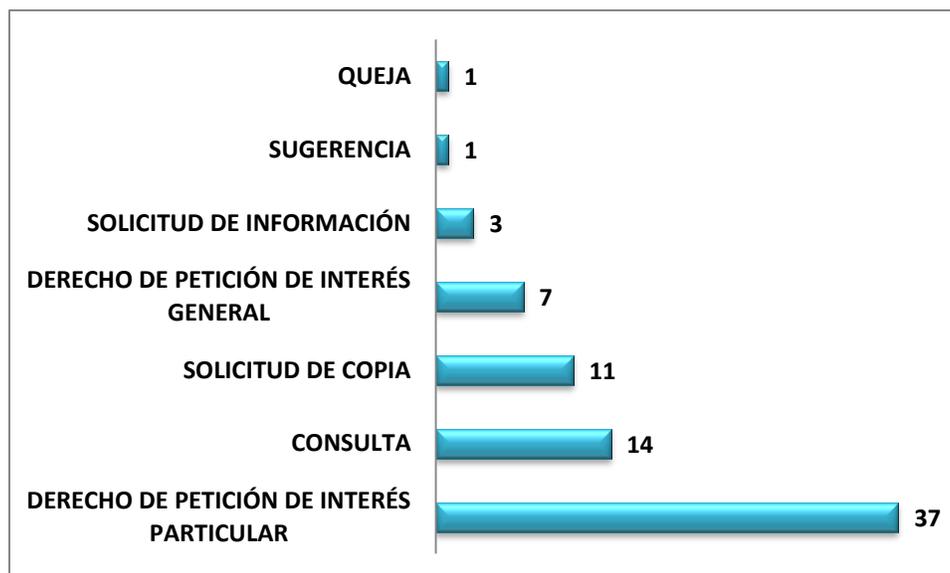
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 74

De las 74 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 53 peticiones por E-mail, participando con el 72% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal escrito con 9 peticiones y una participación del 12%, Web con 5 peticiones correspondiente al 7%, presencial con 4 peticiones correspondiente al 5% y telefónico con 3 peticiones equivalente 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 el derecho de petición de interés particular, recibiendo 37 PQRS que equivale al 50%, seguido por consultas con la participación de 14 peticiones correspondientes al 19%, contamos con 11 solicitudes de copia con un peso de 15%, derechos de petición de interés general 7 y una participación del 9%, solicitudes de información con una participación de 3 correspondiente al 4% y por ultimo sugerencia y quejas cada una con 1 petición correspondiente al 1% cada una como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	17	23%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	9	12%
FRANJA INFORMATIVA	7	9%
FRANJA JUVENIL	7	9%
FRANJA CULTURAL	7	9%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>47</b>	<b>64%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>27</b>	<b>36%</b>
<b>Total general</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

El subtema de prácticas estudiantiles es el más relevante, obteniendo 17 clasificaciones con un equivalente al 23%, seguido por temas de contratación: personal/recursos físicos 9 solicitudes con un 12%, le sigue franja informativa con 7 clasificaciones, pesando 9%, franja juvenil con 7 clasificaciones, pesando 9% y como quinto subtema franja cultural con 7 sobre el total, pesando un 9%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	1	100%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Contamos con 1 traslado por no competencia a la policía metropolitana, siendo este el único traslado en el mes reportado.

## 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	74	57	77%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>77%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 74 requerimientos de los cuales se cerraron 57, esto corresponde a un 77% sobre el total en el periodo.

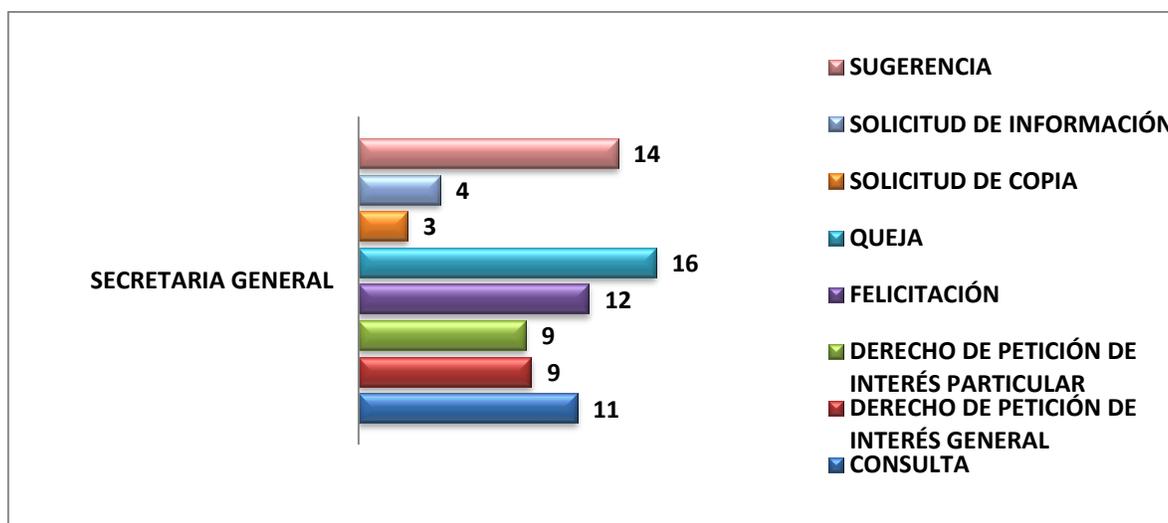
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	34	34	100%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

De 34 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

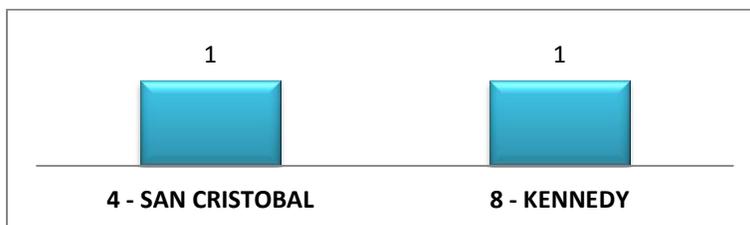
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 quejas obtienen días más altos de solución, con un día más de los términos establecidos de respuesta.

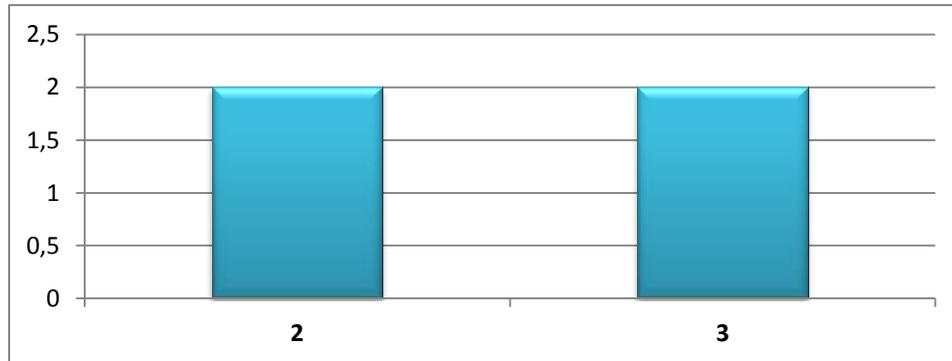


## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

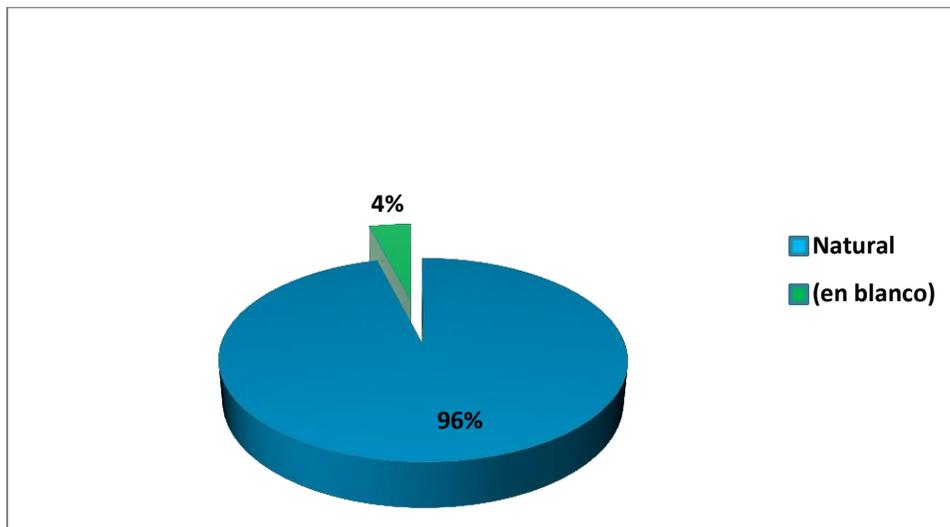


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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



De las 74 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 71 corresponden a personas naturales con una participación del 96% y 3 en blanco con una participación del 4% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	4%
Identificado	71	96%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 71 con un equivalente al 96%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 3 que equivale a un 4%.

## 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