



INFORME PQRS DICIEMBRE 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, enero de 2019

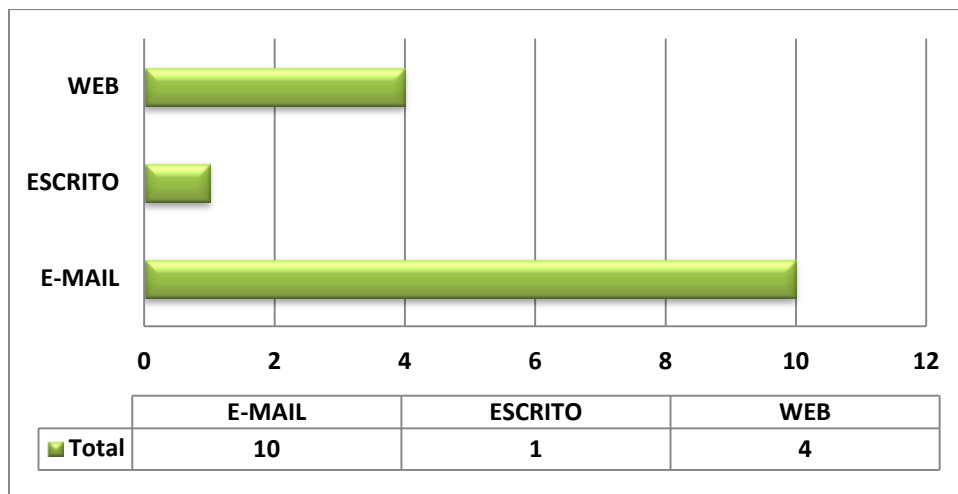
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 15

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 15 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371, circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

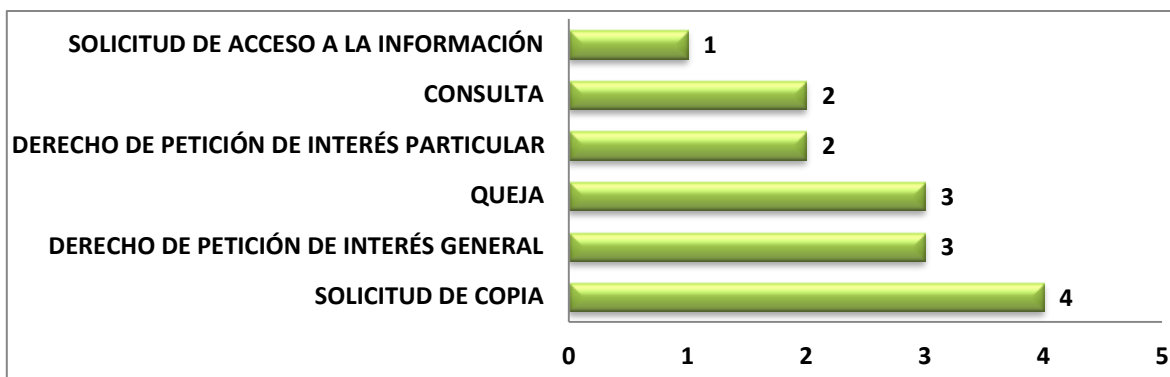
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total Requerimientos 15

De las 15 PQRS recibidas por la entidad en el periodo reportado, contamos con 10 peticiones por E-mail, participando con un 67% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal Web con 4 peticiones y una participación del 27% y por ultimo (1) una petición escrita con una participación del 7% sobre el total reportado.

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 solicitudes de copia recibiendo 4 PQRS que equivalen al 27%, seguido por derechos de petición de interés general y quejas con 3 peticiones cada uno y una porcentaje de 20%, contamos con derechos de petición de interés particular y 2 consultas con una participación del 13% cada una, y por ultimo 1 solicitud de acceso a la información correspondiente al 7%, como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
TRANSMISIONES ESPECIALES	4	27%
SERVICIO SOCIAL	2	13%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	13%
Total 5 Subtemas	8	53%
Otros Subtemas	7	47%
Total general	15	100%

El subtema de transmisiones especiales se encuentra como el más relevante, obteniendo 4 clasificaciones, equivalente al 27%, seguido por servicio social con 2 peticiones y un 13%, traslado a entidades distritales con 2 clasificaciones y un 13%, estos subtemas como los tres más relevantes o reiterados en el mes reportado.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	50%
SECRETARIA GENERAL	1	50%
Total traslados por no competencia	2	100%

A diferencia del mes anterior este mes se reportaron 2 traslados por no competencia 1 a la Personería de Bogotá con un porcentaje del 50% y 1 a Secretaria General con 50% de participación sobre el total.

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	15	12	80%
TOTAL GENERAL	15	12	80%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 15 requerimientos de los cuales se cerraron 12 equivalente al 80% sobre el total reportado en el periodo.

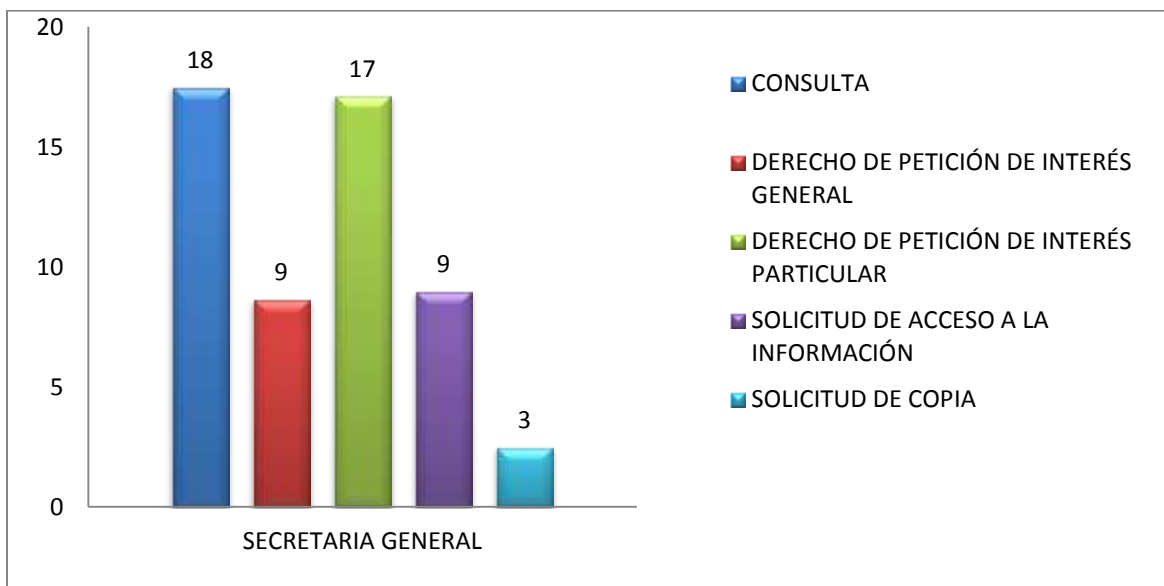
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	14	14	100%
TOTAL	14	14	100%

De 14 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que se cerraron en su totalidad no quedando ninguna petición pendiente de periodos anteriores.

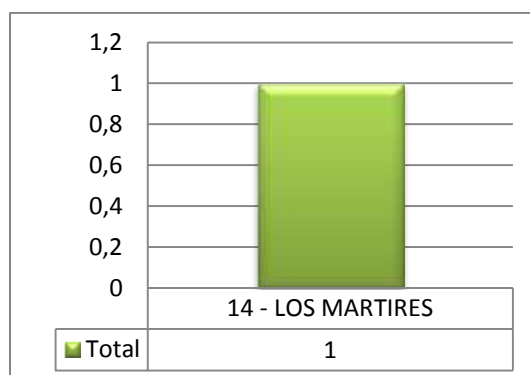
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaria General para contestar a los requirentes, 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.



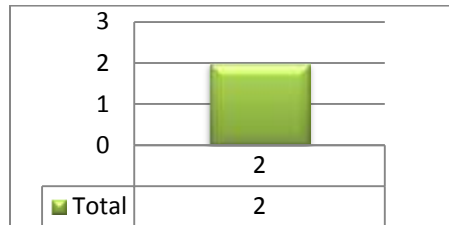
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



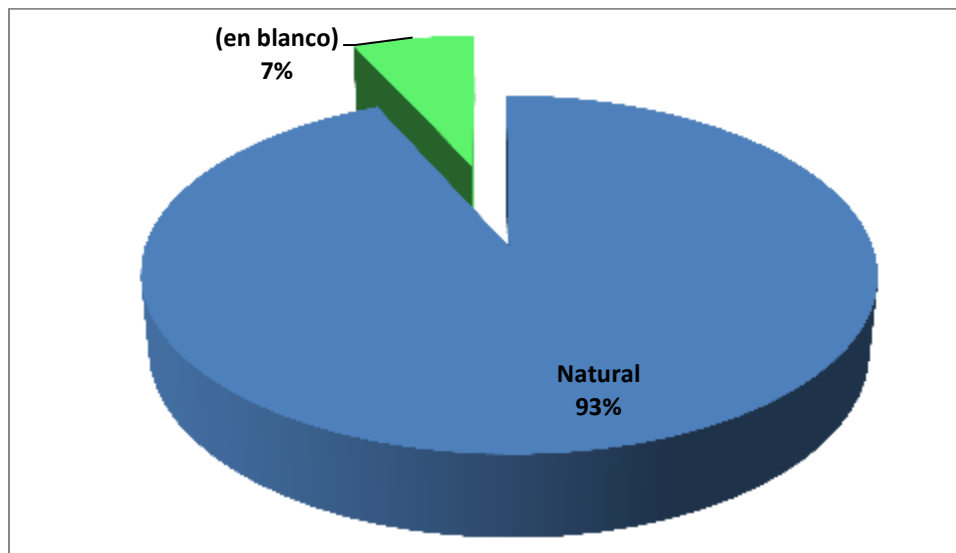
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, se está trabajando recordándole a los ciudadanos lo impórtate que es para el canal obtener esta

información, como se observa en el grafico anterior se obtiene un registro de 1 petición de la localidad de Los Mártires, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Este campo no se maneja por parte de la entidad, dado que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información, no obstante se está solicitando, como se observa en el grafico anterior, el estrato 2 cuenta con 2 peticiones.



De las 15 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que en su mayoría con una participación del 93% son personas naturales y 7% en blanco.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	1	7%
Identificado	14	93%
TOTAL	15	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que 14 peticionarios se identificaron y 1 fue anónimo.

NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En el presente reporte no se le negó el acceso de información a los peticionarios, todas las solicitudes se respondieron debidamente.

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de noviembre se aceptaron un total de 38 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 14 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 evidencia en la gráfica anterior que el 63% de la totalidad de los chats son efectivos, teniendo en cuenta que en el mes de diciembre los días festivos aumentaron.

12. 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.
- Teniendo en cuenta las solicitudes que llegan a la entidad en el mes reportado, pero en el siguiente mes son trasladadas a esta entidad otras de meses anteriores, no es posible obtener un control de las peticiones que se resuelven de meses anteriores dado que siempre van a cambiar el número de peticiones ingresadas de meses anteriores por los traslados de otras entidades, es algo confuso para personas que no comprenden muy bien el sistema, sería bueno que en la guía de informe del año 2019 se tenga en cuenta este punto para así crear un control sobre esta situación.
- 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 y reportes mensuales, 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 de igual manera a las áreas que responden directamente al correo electrónico de los peticionarios que copien a la Oficina de Atención al Ciudadano para dar cierre a la petición en la plataforma "Bogotá Te Escucha de igual manera los oficios generados que son enviados por los mensajeros.