



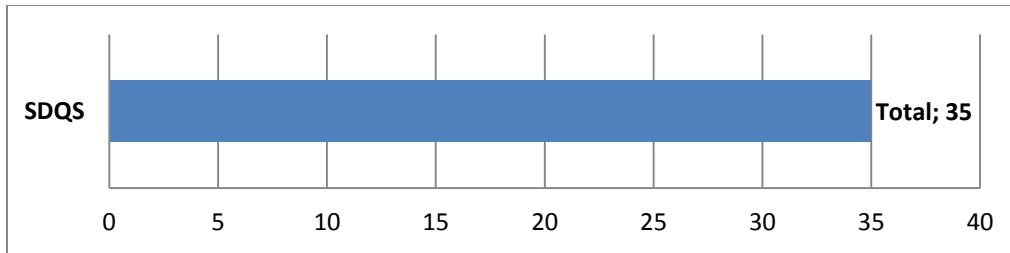
INFORME PQRS

OCTUBRE 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, noviembre de 2018

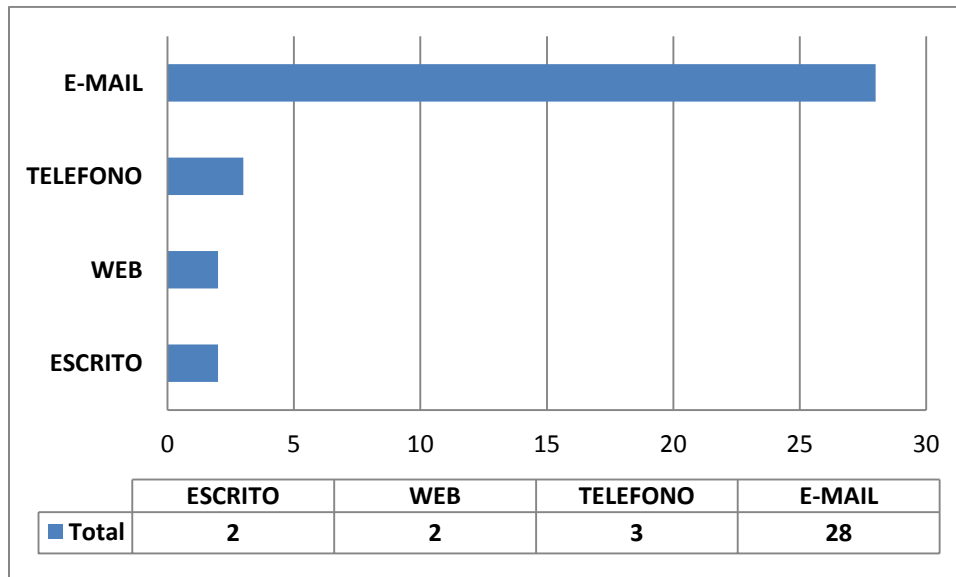
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 35

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

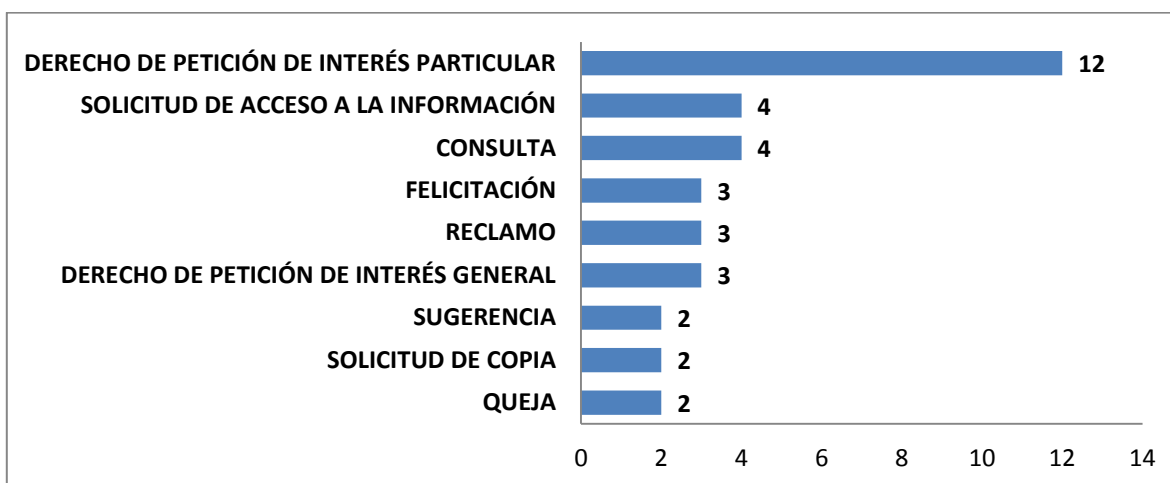
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 35

De las 35 PQRS recibidas por la entidad en el periodo reportado, contamos con 28 peticiones por E-mail, participando con un 80% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 3 peticiones y una participación del 9%, web con 2 peticiones equivalente al 6%, y finalmente el canal presencial con 2 peticiones correspondientes al 6%.

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 12 PQRS que equivalen al 34%, seguido por solicitudes de información con 4 correspondiente al 11%, contamos con 4 consultas con un peso del 11%, felicitaciones 3 equivalente al 9%, 3 reclamos correspondiente al 9%, derecho de interés general 3 con un porcentaje de 9% sugerencias 2 equivalente al 6%, 2 solicitudes de copia con el 6% y por ultimo 2 quejas correspondiente al 6%, como se evidencia en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
TRANSMISIONES ESPECIALES	4	11%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	3	9%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	2	6%
SERVICIOS DE TELEVISION	1	3%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	3%
Total 5 Subtemas	11	31%
Otros Subtemas	24	69%
Total general	35	100%

El subtema de transmisiones especiales se encuentra como el más relevante, obteniendo 4 clasificaciones, equivalente al 11%, seguido por disponibilidad de servicio con 3 peticiones y un 9%

campañas, eventos, invitaciones, publicaciones 2 con una participación del 6%, servicio de televisión 1 con el 3% y por ultimo incumplimiento de funciones servidores – incidencia disciplinaria con 1 clasificación y un 3% sobre el las cinco más relevantes.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDPAC	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Se cuenta con 1 traslado por no competencia, esta petición ingreso al sistema el mes pasado el 27 de octubre, pero al Canal fue registrada en el canal el 19 de Octubre, la cual fue trasladada al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal por competencia.

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	35	13	37%
TOTAL GENERAL	35	13	37%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General se evidencia que se recibieron un total de 35 requerimientos de los cuales se cerraron 13 equivalente al 37% sobre el total reportado en el periodo.

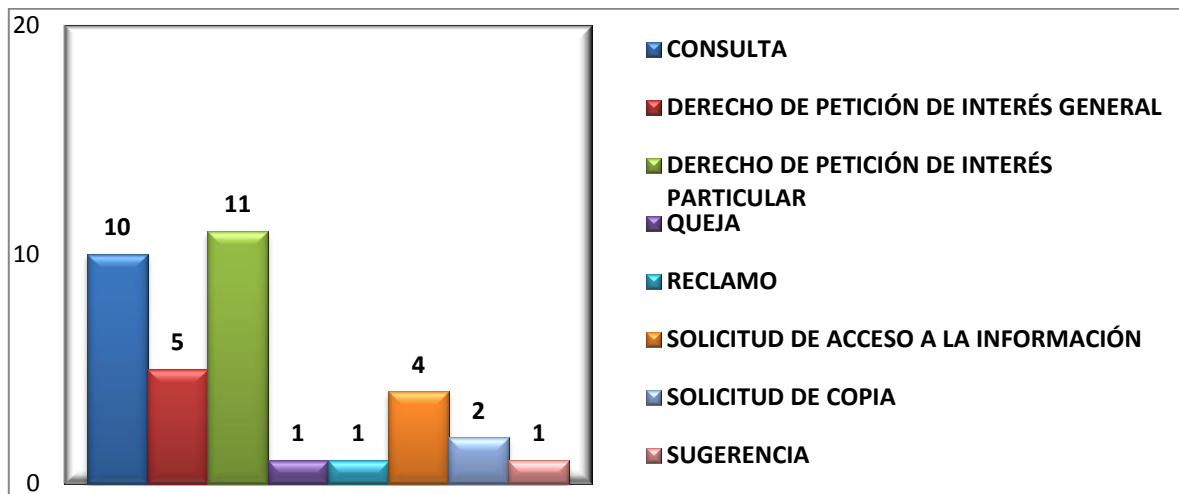
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	23	22	96%
TOTAL	23	22	96%

De 23 requerimientos pendientes de periodos anteriores recibidos por Secretaria General, se evidencia que se cerraron 22 en el periodo reportado, quedando pendiente 1 petición de periodos anteriores.

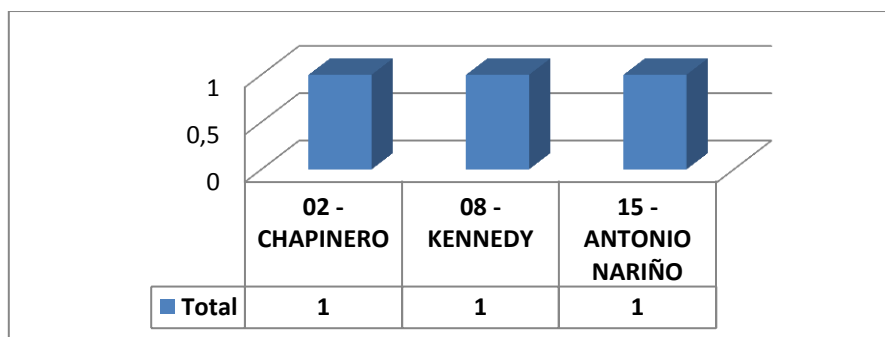
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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.



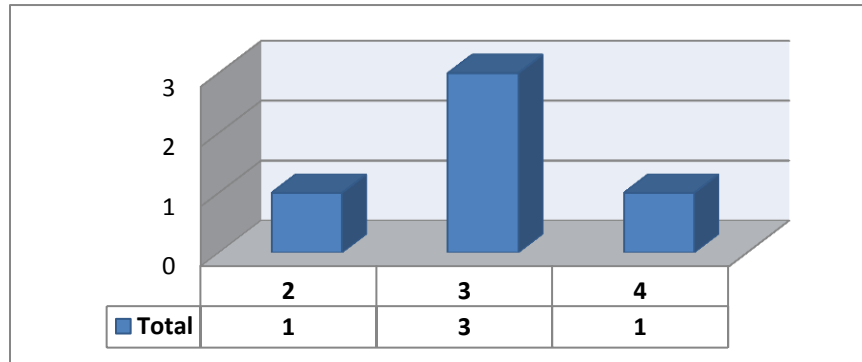
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



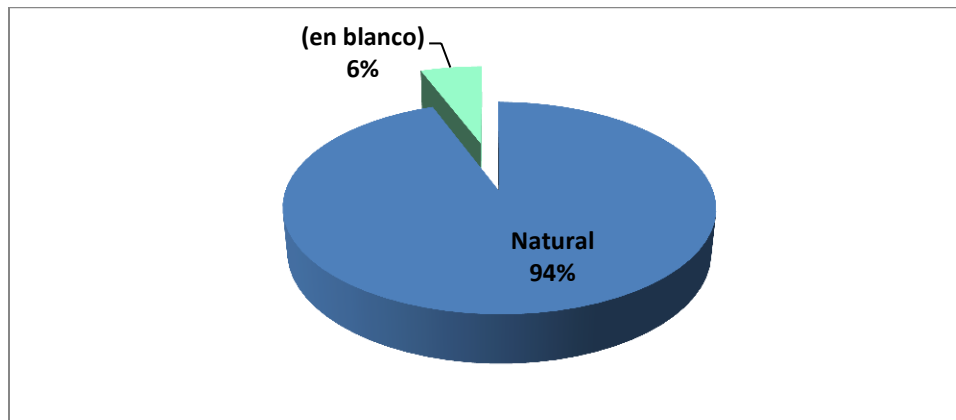
El campo de participación por localidad no se maneja por parte de Canal Capital, se está trabajando recordándole a los ciudadanos lo impórtate que es para el canal obtener esta información, como se

observa en el grafico anterior se obtiene un registro de 1 petición de la localidad de chapinero y 1 de la localidad de Kennedy y por ultimo 1 en la localidad de Antonio Nariño, 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, 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 una petición, de estrato 3 se cuenta con 3 peticiones y de estrato 4 1 petición.



De las 35 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que en su mayoría con una participación del 94% son personas naturales y 6% en blanco.

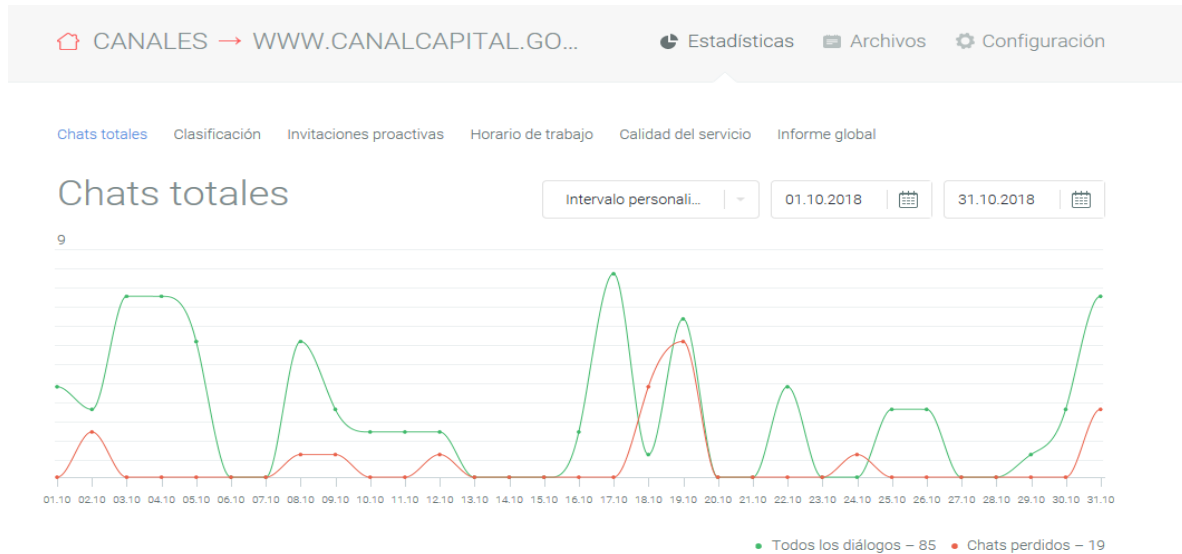
11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	6%
Identificado	33	94%
TOTAL	35	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que en su gran totalidad se identificaron con 33 ciudadanos y registrados como anónimos 2 peticionarios para el mes reportado.

12. ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN EN EL CHAT

Para el mes de octubre se aceptaron un total de 85 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 19 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 82% 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.