



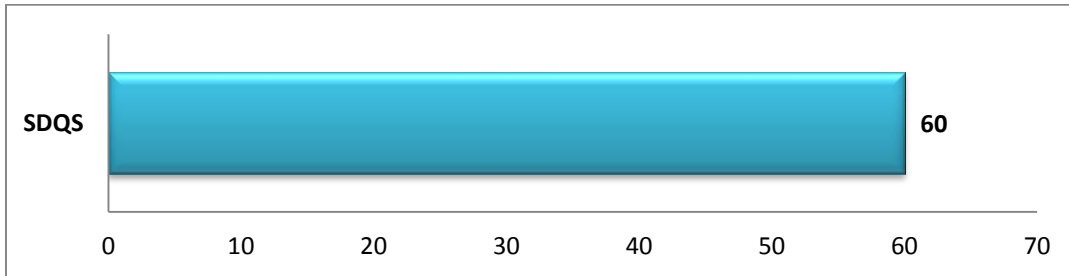
# **INFORME PQRS**

## **FEBRERO 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, marzo de 2018**

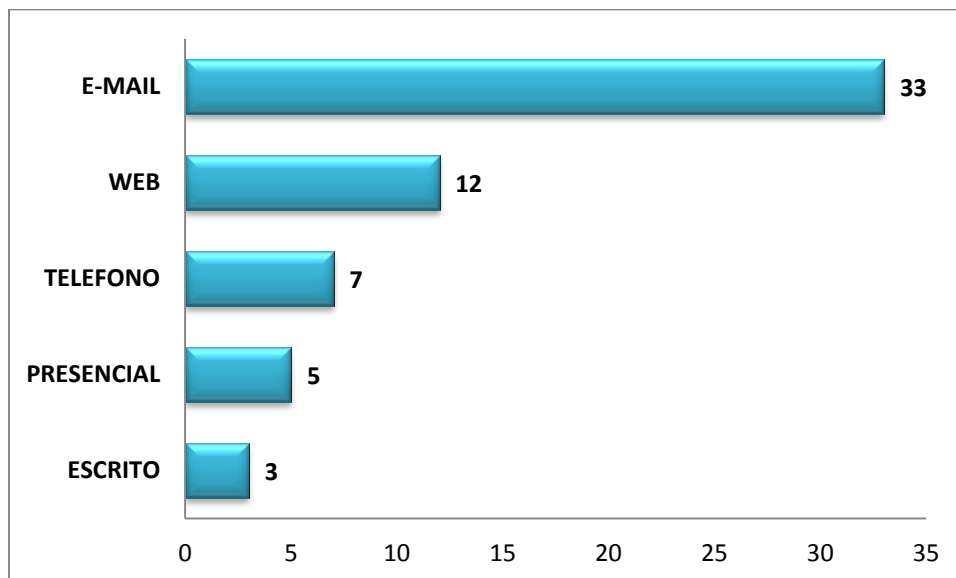
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



**Total, Requerimientos 60**

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

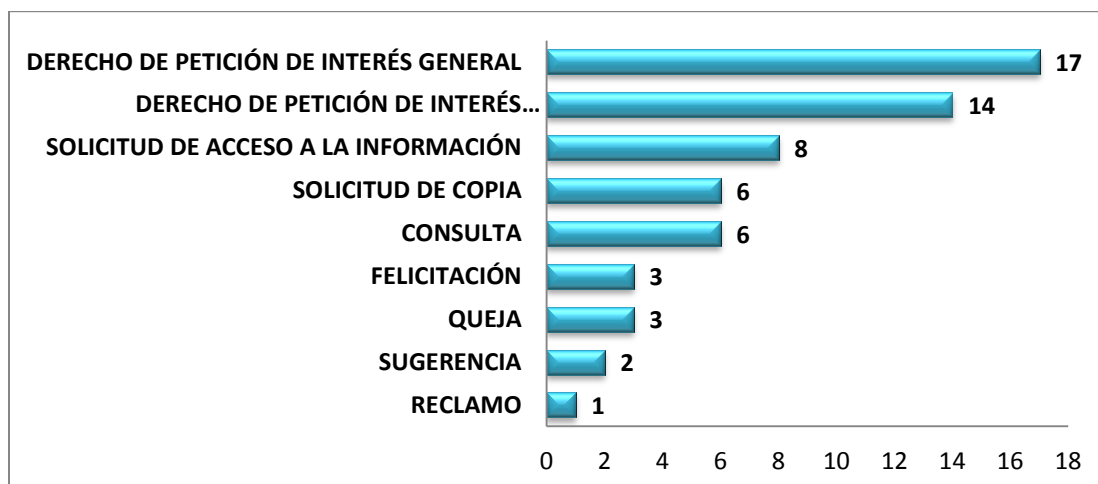


**Total, Requerimientos 60**

De las 60 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 33 peticiones por E-mail, participando con un 55% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 12 peticiones y una participación del 20%, teléfono con 7 peticiones equivalente al 12% presencial con 5

peticiones correspondiente al 8% y finalmente el canal escrito con 3 peticiones correspondientes al 5%.

### 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 los derechos de petición de interés general recibiendo 17 PQRS que equivalen al 28%, seguido por peticiones de interés particular con 14 peticiones correspondiente al 23%, contamos con 8 solicitudes de acceso a la información con un peso del 13%, solicitudes de copia y consultas 6 solicitudes y una participación del 10% cada una, felicitaciones y quejas 3 correspondientes al 5% cada una, sugerencias 2 correspondientes al 3% y por ultimo 1 reclamo correspondiente al 2% como se evidencia en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	25%
FRANJA INFORMATIVA	9	25%
FRANJA CULTURAL	7	19%
FRANJA JUVENIL	7	19%
SERVICIO SOCIAL	4	11%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>36</b>	<b>60%</b>
Otros Subtemas	24	40%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

El subtema de traslado por no competencia se encuentran como el más relevante, obteniendo 9 clasificaciones equivalente al 25%, con el mismo número de peticiones y porcentaje se encuentra la franja informativa seguido por franja cultural y juvenil con 7 solicitudes y un 19% cada una, y por ultimo temas de servicio social con 4 clasificaciones, pesando un 11% sobre el total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE EDUCACION	9	100%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Contamos con 9 traslados por no competencia, estos fueron remitidos a Secretaria de Educación por ser competencia de esta entidad.

## 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	60	37	62%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>62%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 60 requerimientos de los cuales se cerraron 37 equivalente al 62% sobre el total reportado en el periodo esto.

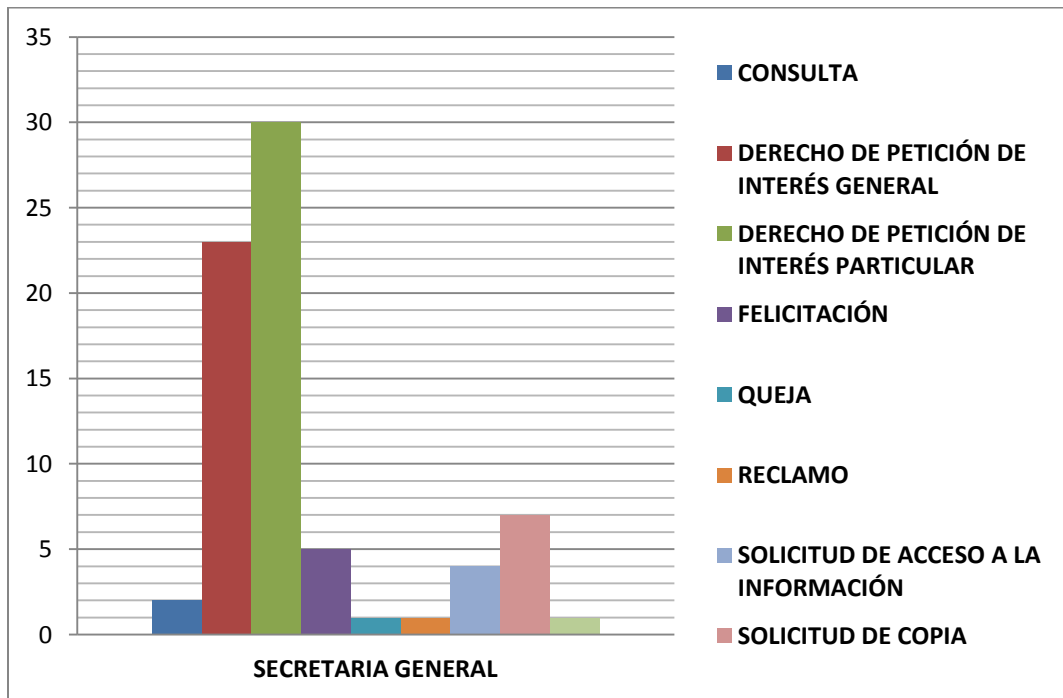
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	39	37	95%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>95%</b>

De 39 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, se evidencia que fueron cerrados 37 con un porcentaje del 95%.

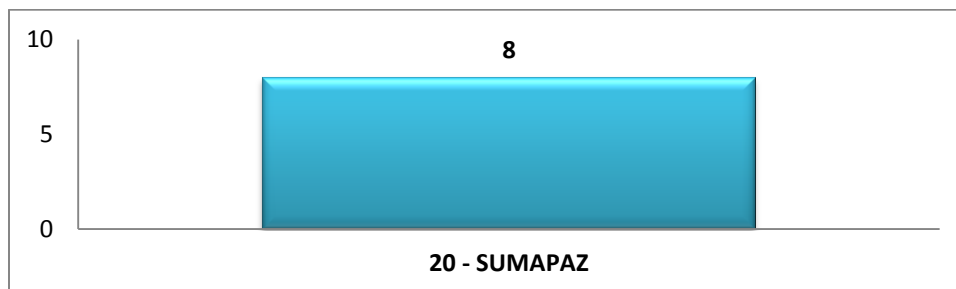
### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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 particular e interés general se encuentran con más de 8 días de vencimiento conforme lo establece la ley 1755, siendo estas dirigidas al área de noticias por ser temas de cubrimiento de eventos y denuncias públicas y estos presentar demora en los términos de respuesta.

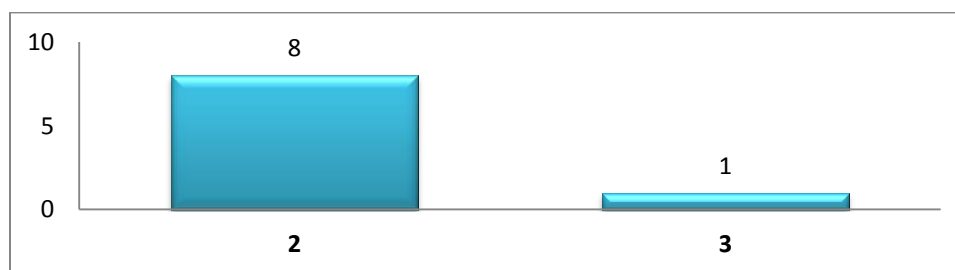


### 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

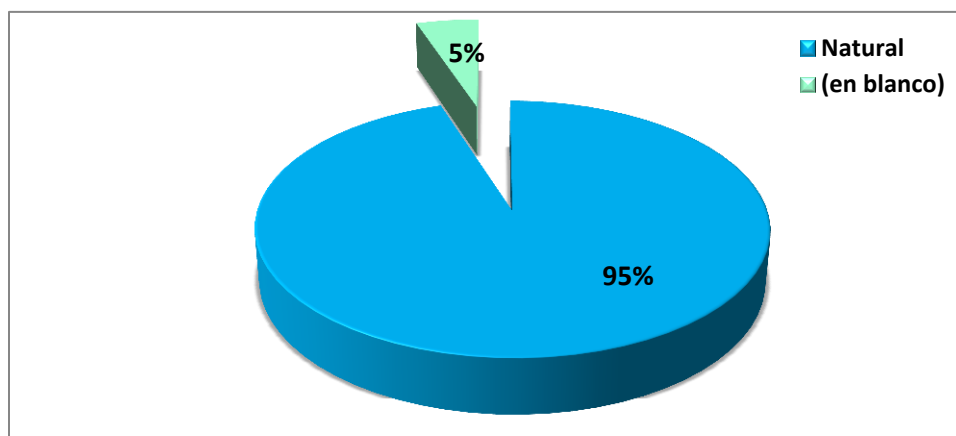


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro de 8 peticiones de en la localidad de Sumapaz de las 60 peticiones interpuestas por los ciudadanos, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen anterior.

### 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, puesto que los ciudadanos normalmente no proporcionan dicha información como se observa en el grafico anterior.



De las 60 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 57 corresponden a personas naturales con una participación del 95%, 3 en blanco con una participación del 5% sobre el total.

## **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>Nombre del peticionario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Anónimo	3	5%
Identificado	57	95%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 57 con un equivalente al 95%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 3 y equivale a un 5%.

## **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, teniendo en cuenta los cambios presentados en el presente año en el sistema.

Por último se le sugiere al área operativa en especial a noticias que tengan en cuenta los dais de respuesta oportuna para que las respuestas no se pasen de tiempos.