



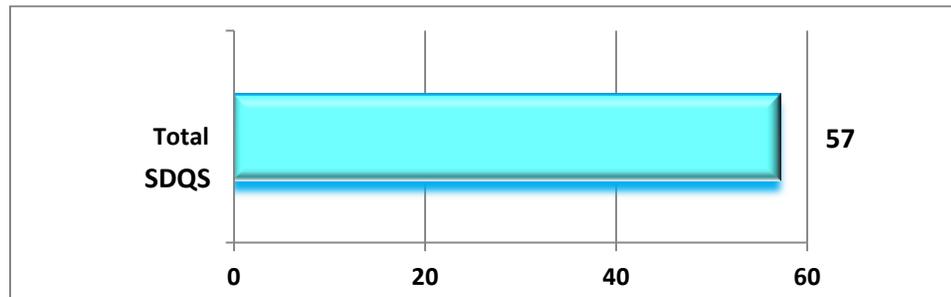
INFORME PQRS

MAYO 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, junio de 2017

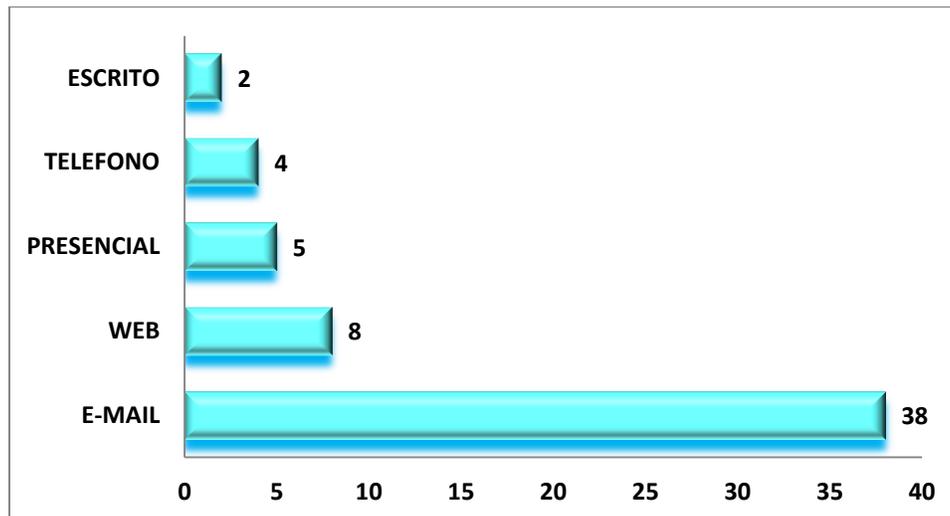
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 57

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 57

De las 57 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 38 peticiones por E-mail, participando con el 67% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal Web con 8 peticiones y una participación del 14%, presencial con 5 peticiones correspondiente al 9%, telefónico con 4 peticiones correspondiente al 7% y escrito con 2 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 27 PQRS que equivale al 47%, seguido por solicitud de información participando 8 peticiones correspondientes al 14%, contamos con 7 solicitudes de copia con un peso del 12%, derecho de interés general y consulta cada una con 6 peticiones correspondientes al 11% cada una, los menos recurrentes fueron quejas, sugerencias y felicitaciones como lo podemos observar en el grafico anterior.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	12%
TEMAS DE CONTRATACIÓN: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	6	11%
FRANJA CULTURAL	6	11%
FRANJA INFORMATIVA	6	11%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	3	5%
Total 5 Subtemas	28	49%
Otros Subtemas	29	51%
Total general	57	100%

El subtema Traslado por no competencia es el más relevante, obteniendo 7 clasificaciones con un equivalente del 12%, seguido por temas de contratación: personal/recursos físicos 6 solicitudes con un 11%, le sigue franja cultural con 6 clasificaciones, pesando 11%, franja informativa con 6 clasificaciones, pesando

11% y como quinto subtema practicas estudiantiles con 3 sobre el total, pesando un 5%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	3	43%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	14%
SECRETARIA DE SALUD	1	14%
SECRETARIA GENERAL	1	14%
TRANSMILENIO	1	14%
Total traslados por no competencia	7	100%

Contamos con 7 traslados por no competencia correspondientes a policía metropolitana con 3 traslados, secretaria de ambiente con 1, secretaria de salud con 1, secretaria general con 1 y por ultimo transmilenio con 1 traslado con un total de 7 traslados por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurias Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SECRETARIA GENERAL	57	52	91%
TOTAL GENERAL	57	52	91%

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General donde se recibieron un total de 57 requerimientos de los cuales se cerraron 52, esto corresponde a un total de los 91% cerrados en el periodo.

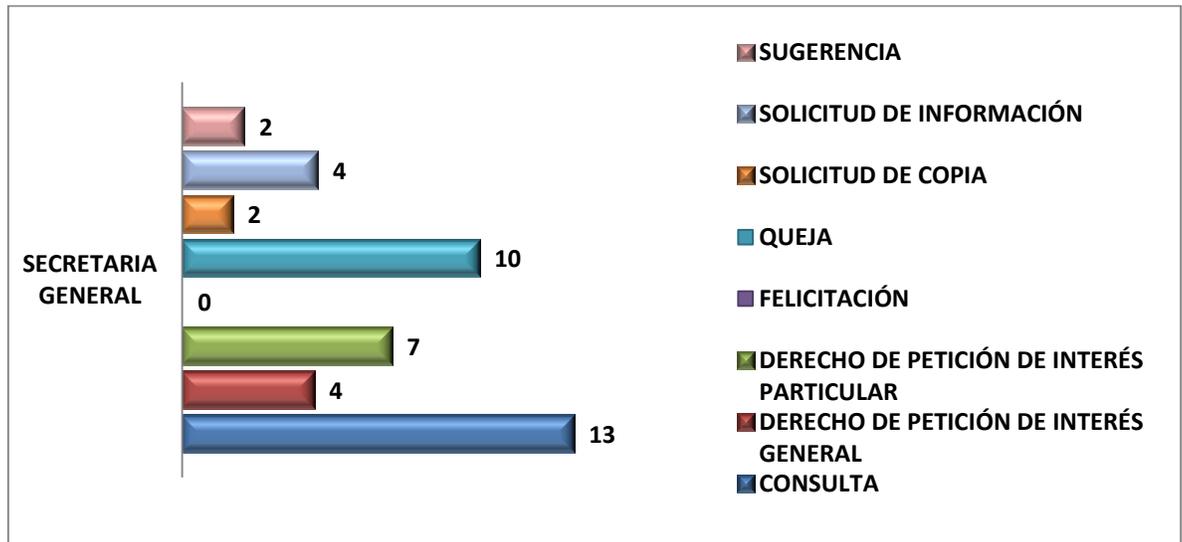
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	14	14	100%
TOTAL	14	14	100%

De 14 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaria General, fueron cerrados en su totalidad.

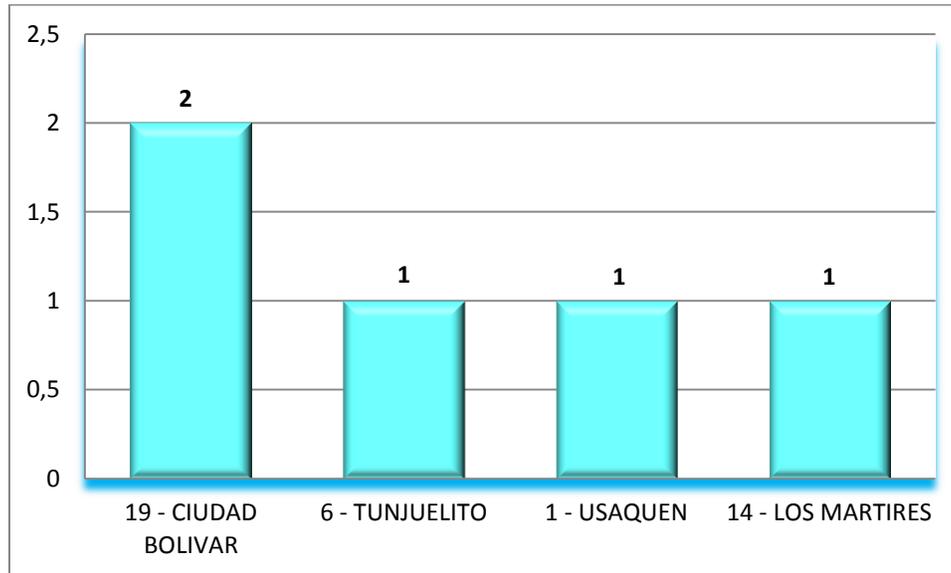
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaria General para contestar a los 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 consultas obtienen días más altos de solución, no obstante nos encontramos en los términos establecidos de respuesta.

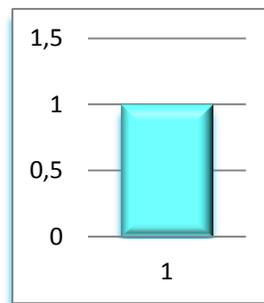


9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

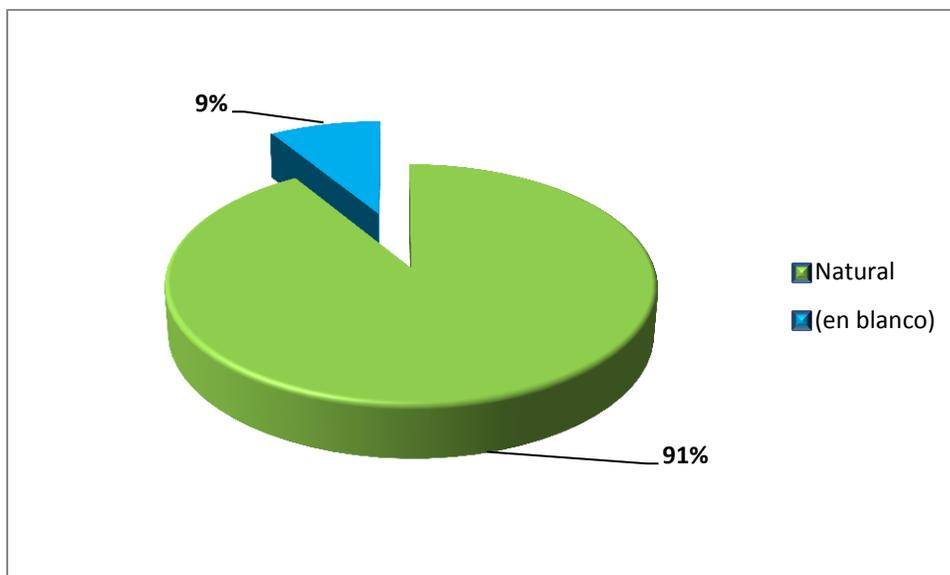


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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



De las 57 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 52 corresponden a personas naturales con una participación del 91% y 5 en blanco con una participación del 9% sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	9%
Identificado	52	91%
TOTAL	57	100%

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 52 con un equivalente al 91%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 5 que equivale a un 9%.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para realizar el presente informe los datos nos los suministra 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.