



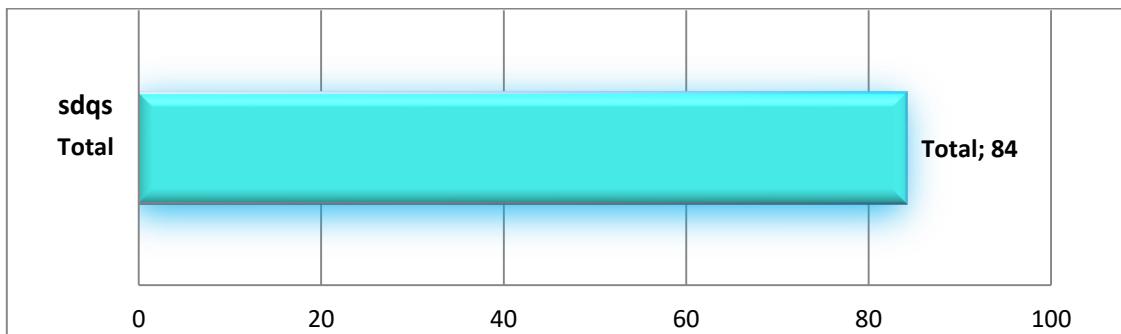
## **INFORME PQRS**

### **JUNIO 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, julio de 2017**

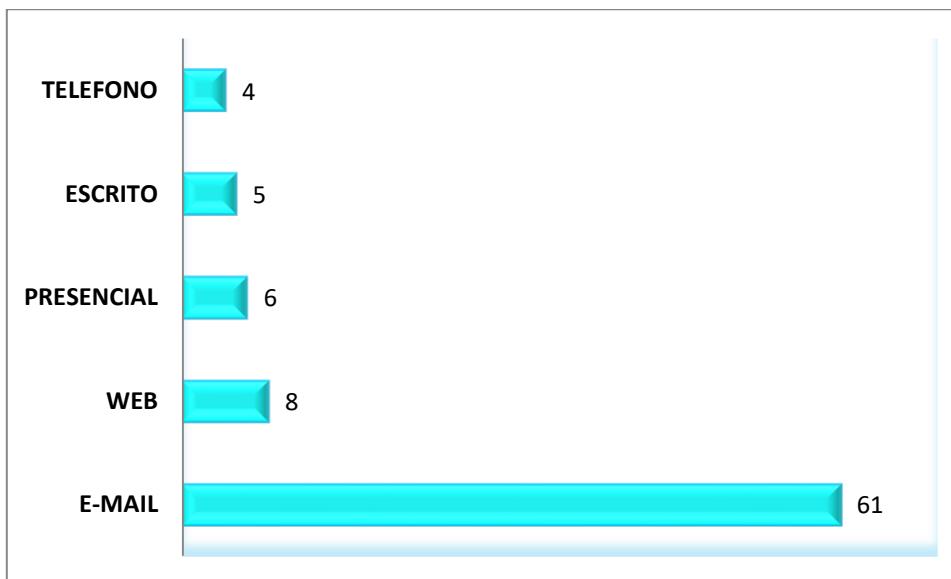
## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 84

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 84

De las 84 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 61 peticiones por E-mail, participando con el 73% 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 10%, presencial con 6 peticiones correspondiente al 7%, escrito con 5 peticiones correspondiente al 6% y telefónico con 4 peticiones equivalente 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 el derecho de petición de interés particular, recibiendo 48 PQRS que equivale al 57%, seguido por solicitud de información participando 10 peticiones correspondientes al 12%, contamos con 9 derechos de petición de interés general, con un peso de 11%, contamos con 7 consultas con una participación del 8%, solicitudes de copia con un peso del 6%, quejas y felicitaciones cada una con 2 peticiones correspondientes al 2% cada una, la menos recurrente fue 1 sugerencia como lo podemos evidenciar en el grafico anterior.

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

Subtema	Total	%
FRANJA INFORMATIVA	15	18%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	13	15%
FRANJA CULTURAL	12	14%
FRANJA JUVENIL	6	7%
FRANJA ANALISIS	5	6%

<b>Total 5 Subtemas</b>	51	61%
Otros Subtemas	33	39%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

El subtema franja informativa es el más relevante, obteniendo 15 clasificaciones con un equivalente del 18%, seguido por prácticas estudiantiles 13 solicitudes con un 15%, le sigue franja cultural con 12 clasificaciones, pesando 14%, franja juvenil con 6 clasificaciones, pesando 7% y como quinto subtema franja análisis con 5 sobre el total, pesando un 6%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	2	50%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	25%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	25%
<b>Total trasladados por no competencia</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Contamos 2 trasladados a secretaria de salud, secretaria de educación con 1 y por ultimo 1 a secretaria de integración social, con un total de 4 trasladados 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	84	84	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaría General donde se recibieron un total de 84 requerimientos de los cuales se cerraron en su totalidad, esto corresponde a un total de 100% cerrados en el periodo.

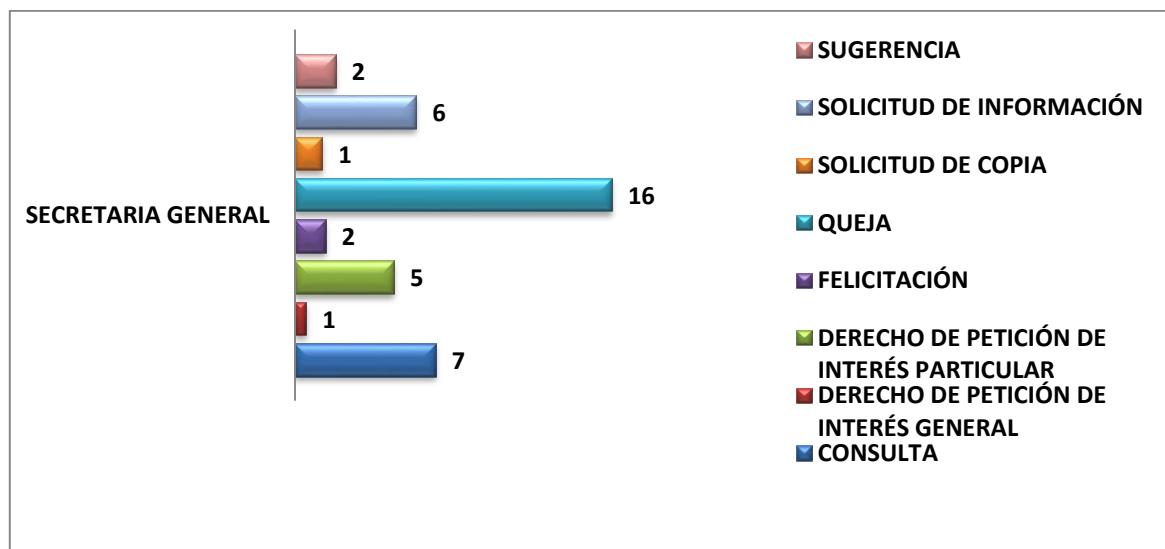
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SECRETARIA GENERAL	21	21	100%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

De 21 requerimientos pendientes del periodo anterior recibidos por Secretaría General, se evidencia que fueron cerrados en su totalidad.

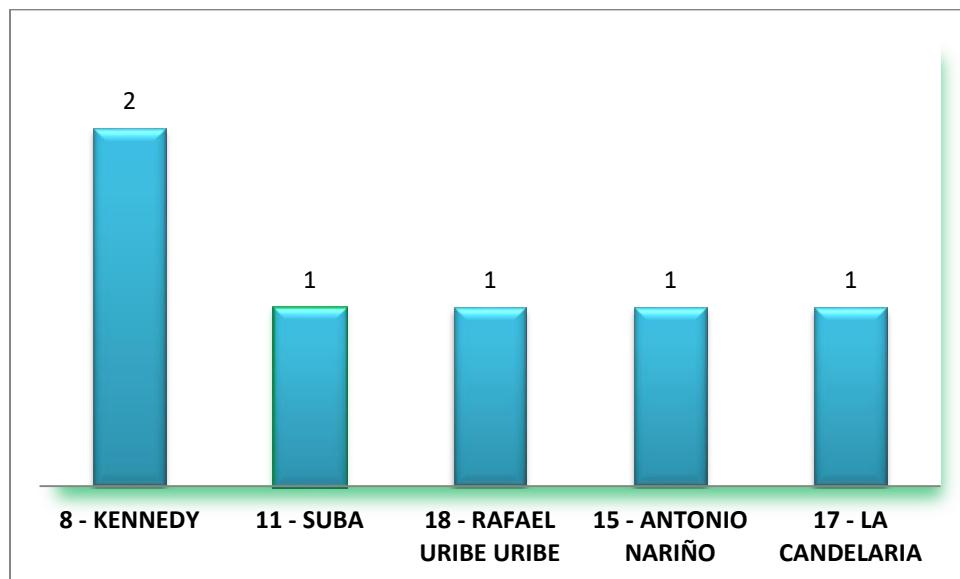
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por Secretaría General para contestar a los requirentes, teniendo en cuenta que a nivel interno esta secretaría 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.

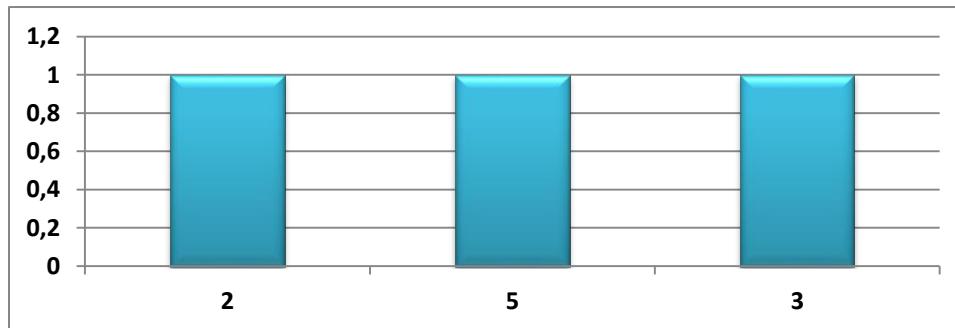


## **9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIOD**

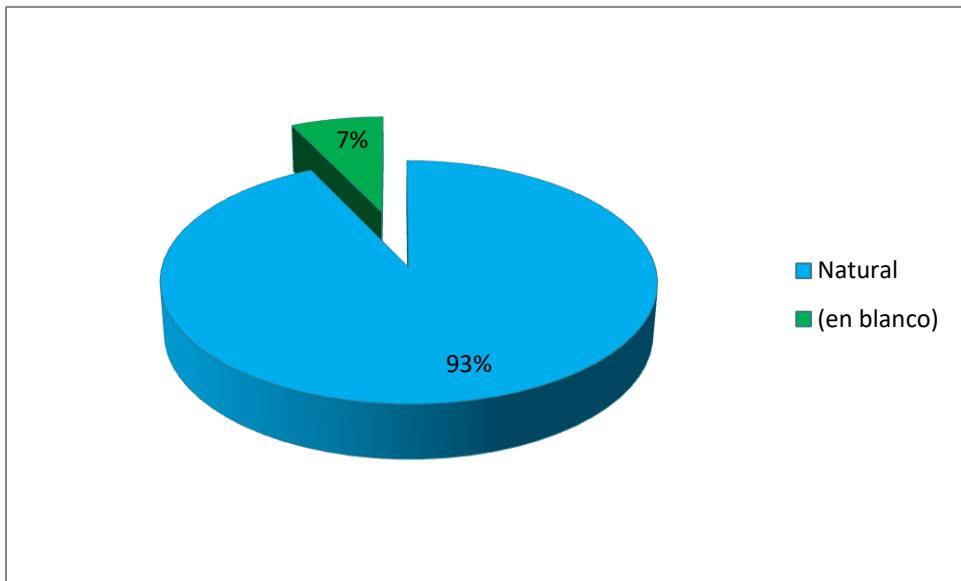


Este campo no se maneja por parte de Canal Capital, puesto que los peticionarios normalmente no proporcionan dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la imagen.

## **10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENT**



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 84 peticiones ingresadas en el periodo, se evidencia que 78 corresponden a personas naturales con una participación del 93% y 6 en blanco con una participación del 7% sobre el total.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	6	7%
Identificado	78	93%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que los peticionarios identificados fueron 78 con un equivalente al 93%, las peticiones de tipo anónimo corresponden a 6 que equivale a un 7%.

## 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.