



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**AGOSTO 2020**

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., septiembre de 2020**

## Contenido

1.	Total peticiones mensuales registradas por la entidad .....	3
2.	Canales de interacción .....	3
3.	Tipologías o modalidades .....	4
4.	Solicitudes de información .....	5
5.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	5
6.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	5
7.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	6
8.	Peticiones cerradas en el período .....	6
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia .....	7
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	7
11.	Participación por estrato y tipo requirente .....	8
12.	Calidad del requirente.....	9
13.	Estadísticas de atención en el chat .....	9
14.	Conclusiones y recomendaciones .....	10

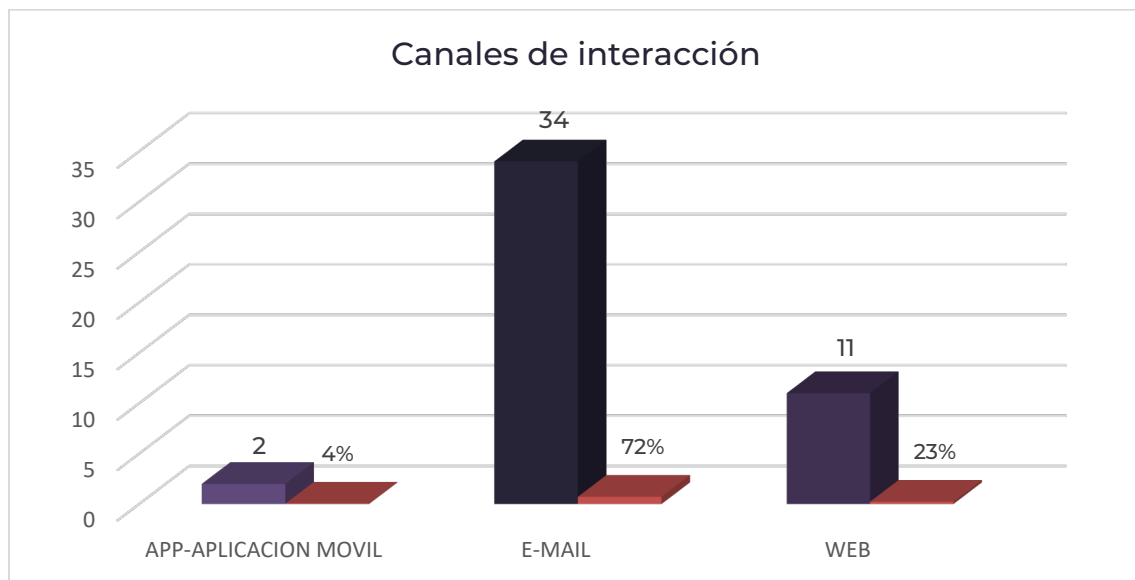
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 47**

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 47 peticiones registradas en el SDQS en el periodo actual, cumpliendo con el 100% del Decreto 371 de 2010 y la Circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

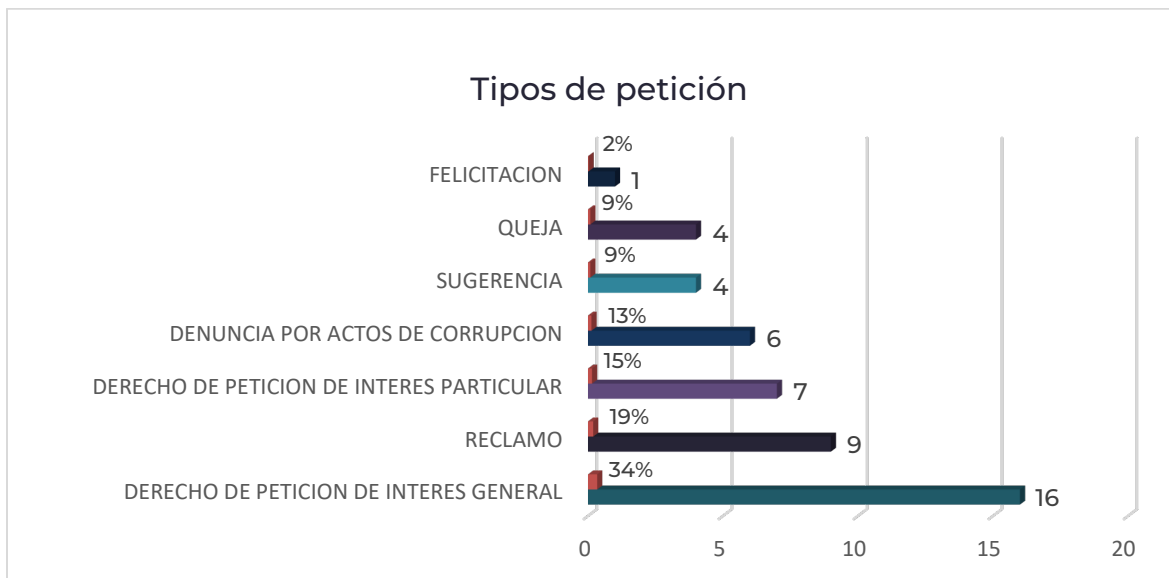
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 47**

De las 47 PQRS registradas por la entidad, contamos con 34 (72%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 11 peticiones equivalentes al 23% del total registrado y finalmente 2 (4%) peticiones recibidas por el chat institucional del canal registradas en Bogotá Te Escucha como App-aplicación móvil. Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales.

### 3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés general con un total de 16 registros correspondientes al 34% del total registrado, siguen las peticiones registradas como reclamos con 9 registros equivalentes al 19%, continúan los derechos de petición de interés particular con 7 PQRS, 6 peticiones registradas bajo la modalidad de denuncias por actos de corrupción, además se registraron 4 peticiones como quejas y sugerencias cada una y 1 petición como felicitación equivalente al 2% del total registrado.

De las denuncias por actos de corrupción se aclara que las peticiones con número:

- 1981462020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 2028282020 y 2028322020 fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladaron por competencia a la Secretaría Jurídica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 2109112020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno y al IDU.

- 2159702020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno y al IPES.
- 2224272020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia a través del oficio 977 del 28 de agosto de 2020.

#### 4. Solicitudes de información

Para este periodo no se recibieron solicitudes de información de ningún tipo ni se negó a ningún ciudadano este servicio.

#### 5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 25 clasificaciones equivalentes al 74%, seguido por asuntos administrativos con 6 (18%) peticiones y gestión de comunicaciones eventos o invitaciones, servicio a la ciudadanía y políticas programas o lineamientos con 1 petición cada una equivalente al 3% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Asuntos administrativos	6	18%
Gestión de comunicaciones eventos o invitaciones	1	3%
Políticas programas o lineamientos	1	3%
Programación en general	25	74%
Servicio a la ciudadanía	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

#### 6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición al Instituto de Desarrollo Urbano IDU, al Instituto para la Economía Social IPES y a la Secretaría de Hacienda a través del sistema Bogotá Te Escucha, además trasladó 2 peticiones a la Secretaría de Gobierno por ser competencia de cada una de estas entidades.

La petición número 1959252020 se trasladó por competencia al Ministerio del Trabajo mediante oficio 896 el 03 de agosto de 2020.

Además se trasladaron las siguientes peticiones a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional con copia a Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición número 1960232020 mediante el oficio 897 el 3 de agosto de 2020.

Petición número 1981452020 mediante el oficio 908 del 3 de agosto de 2020.

Petición número 2041042020 mediante el oficio 932 del 12 de agosto de 2020.

Petición número 2043712020 mediante el oficio 931 del 12 de agosto de 2020.

Petición número 2049212020 mediante el oficio 934 del 12 de agosto de 2020.

Petición número 2049912020 mediante el oficio 933 del 12 de agosto de 2020.

Petición número 2127852020 mediante el oficio 954 del 19 de agosto de 2020.

Petición número 2130812020 mediante el oficio 955 del 19 de agosto de 2020.

Petición número 2139282020 mediante el oficio 953 del 19 de agosto de 2020.

Petición número 2200972020 mediante el oficio 967 del 25 de agosto de 2020.

De igual manera la petición número 1918232020 se trasladó por competencia a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) con copia a la Fiscalía General de la Nación a través del oficio 968 del 25 de agosto de 2020.

Y la petición número 2224272020 se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia a través del oficio 977 del 28 de agosto de 2020.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 62% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 29 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	13	45%
IDU	1	3%
IPES	1	3%
Secretaria de Gobierno	2	7%
Secretaria de Hacienda	1	3%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>18</b>	<b>62%</b>

## 7. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

## 8. Peticiones cerradas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 47 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 9 (19%) sobre el total reportado en el periodo.

Se aclara que en este ítem no se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, entre otros, pues supera el alcance del informe

En la siguiente tabla se puede evidenciar el total de peticiones cerradas por la entidad discriminado por cada período, cabe aclarar que estas corresponden a las respuestas de fondo y definitivas dadas a los ciudadanos.

De igual manera se aclara que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	9	25	34
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>34</b>

## 9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

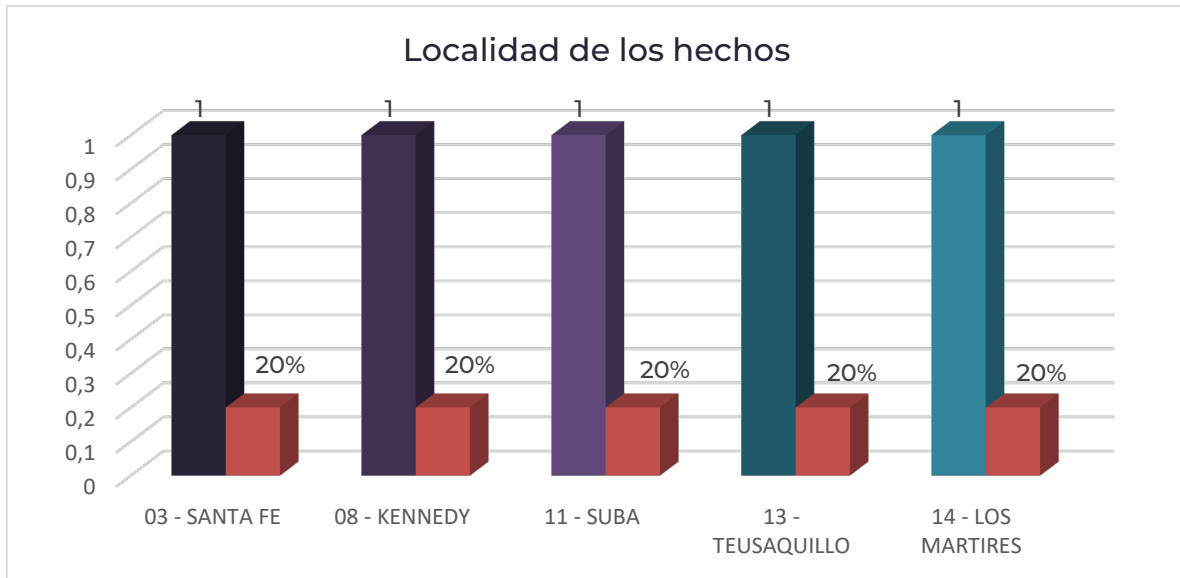
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Sugerencia
Secretaria General	1	13	16	9	11	11
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

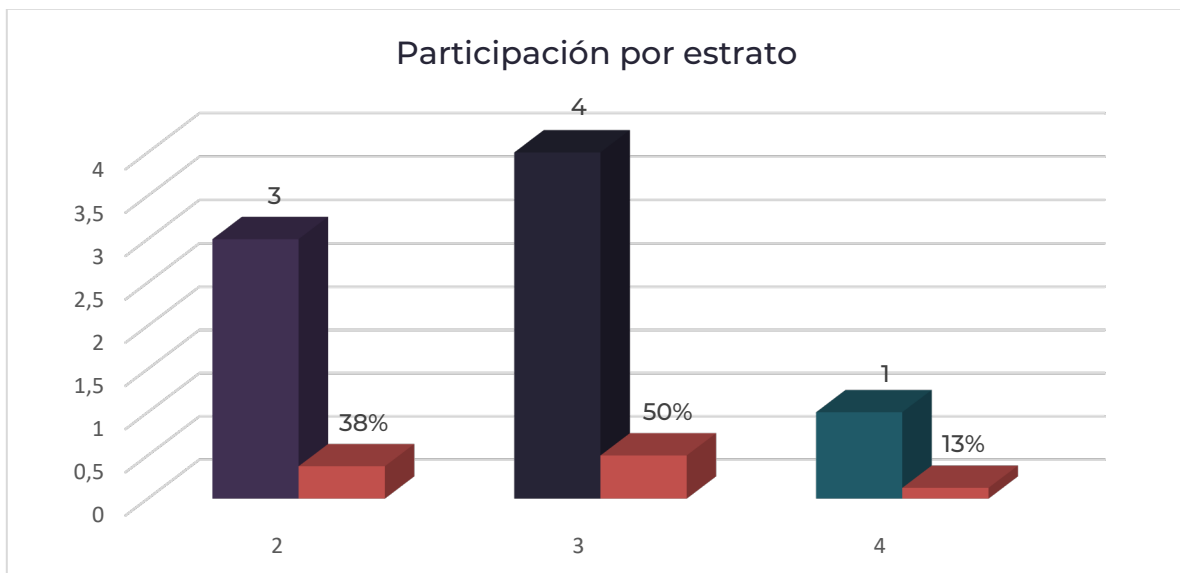
## 10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 5 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Santa Fe, Kennedy, Suba, Teusaquillo y Mártires registraron 1 petición cada una durante este periodo.



## 11. Participación por estrato y tipo requirente

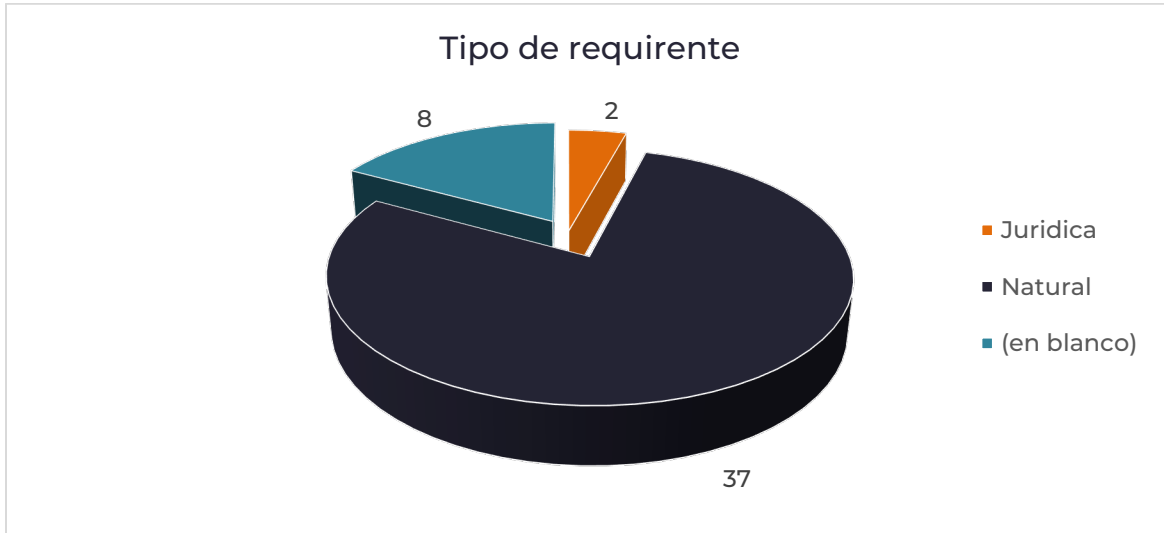
Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 4 (50%) peticiones registradas en el sistema, 3 (38%) peticiones de ciudadanos de estrato 2 y 1 petición de un ciudadano de estrato 4 (13%).



Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministran la información completa.



De las 47 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 37 (79%) peticiones, seguido por 8 (17%) peticiones en blanco debido a ocho registros como anónimos en el sistema y 2 (4%) peticiones de personas jurídicas.



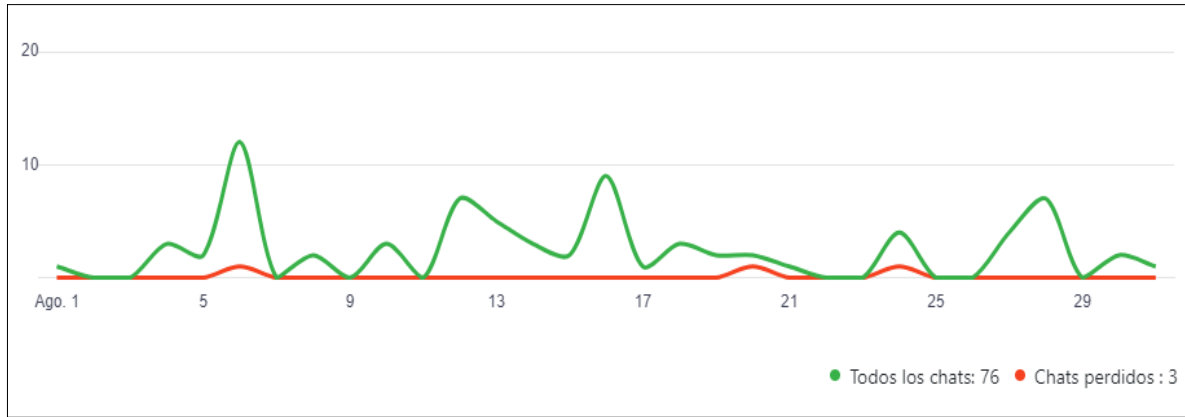
## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	8	17%
Identificado	39	83%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 17% (8) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 83% (39) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de agosto se recibieron un total de 7 chat de los cuales 73 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 3 de ellos fueron chats perdidos, vale la pena aclarar que el chat no se atendió teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunican los fines de semana por inquietudes o comentarios de programas transmitidos por Canal Capital y los fines de semanas y festivos no hay atención por ese medio.



Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 96% de los chats fueron efectivos.

## 14. Conclusiones y recomendaciones

- Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Las consultas a través del chat institucional disminuyeron teniendo en cuenta las disposiciones dadas por la Alcaldía Distrital frente a la emergencia sanitaria que vive el país.
- Se trasladaron un total de 29 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Aumentaron los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.
- Se realizará una sugerencia a los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta la disminución de peticiones cerradas en el periodo.