



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**AGOSTO 2022**

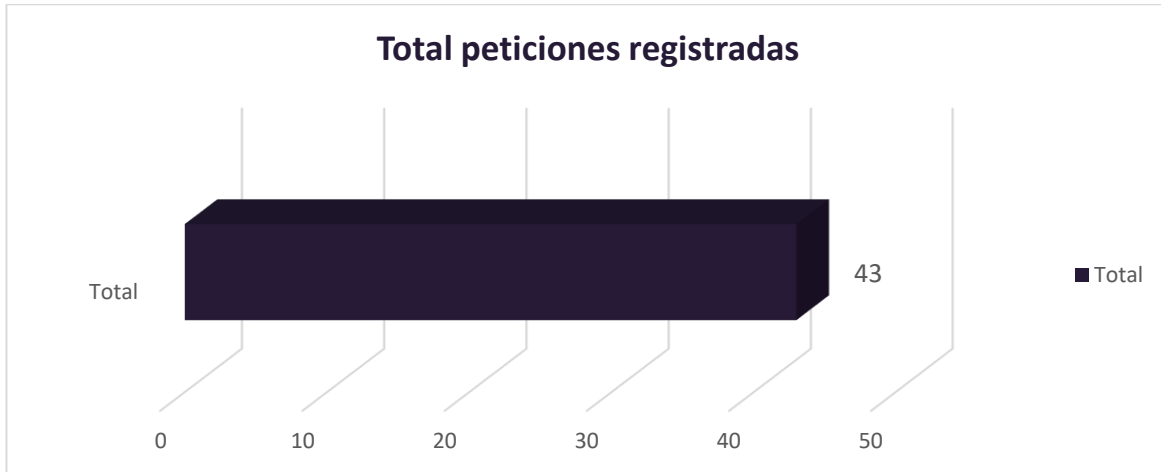
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., septiembre de 2022**

## 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.	Participación por tipo de requirente.....	5
5.1	Calidad del requirente.....	5
6.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	6
7.	Participación por estrato.....	6
8.	Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período .....	7
9.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	7
10.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	7
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
12.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	8
13.	Peticiones recibidas por traslado .....	8
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
15.	Estadísticas de atención en el chat .....	9
16.	Recomendaciones.....	10
17.	Conclusiones.....	11

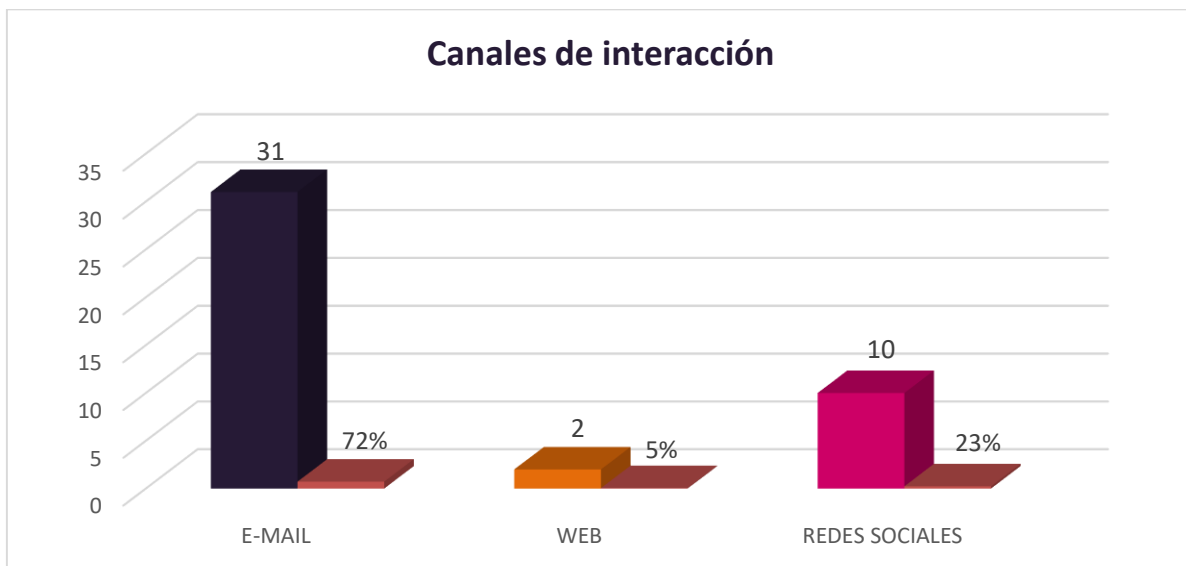
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 43**

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 43 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

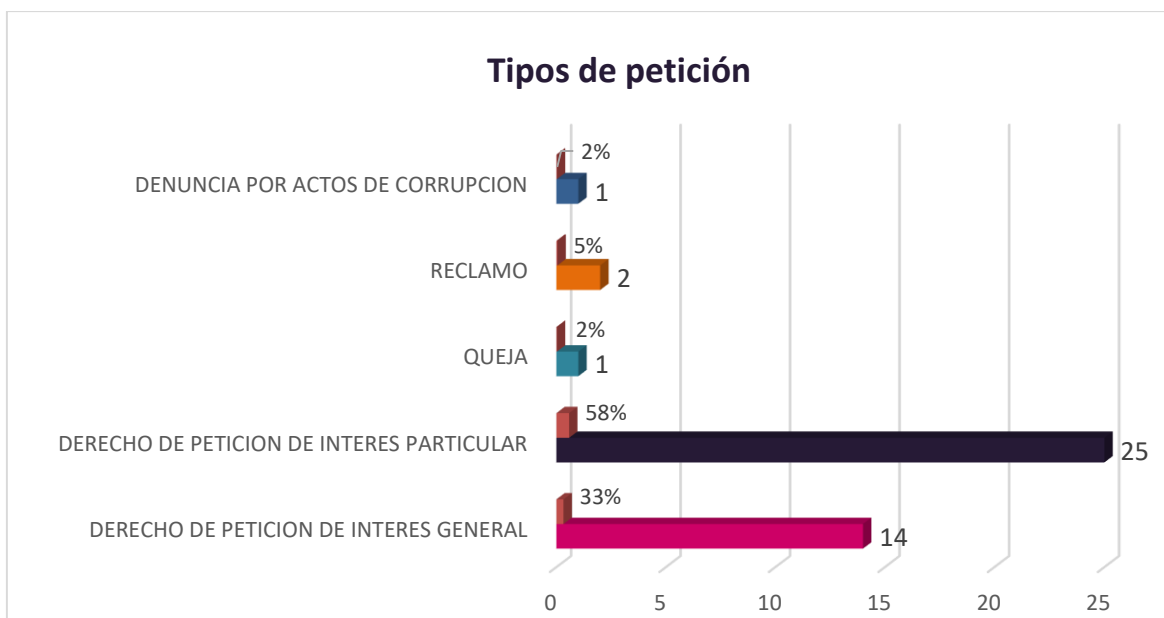


**Total de requerimientos 43**

De las 43 PQRS registradas por la entidad, contamos con 31 (72%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por redes sociales con 10 peticiones equivalentes al 23%, en estos registros se incluye Facebook y el chat institucional de la entidad y finalmente 2 peticiones por el canal web equivalente al 5% del total registrado en el sistema Bogotá Te Escucha.

Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo del año 2020, se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales y telefónico.

### 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 particular con un total de 25 registros correspondientes al 58% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 14 registros equivalentes al 33% y finalmente las peticiones registradas como reclamo con 2 registros equivalentes al 5% del total registrado.

De la denuncia por actos de corrupción se aclara que la petición con número:

- 3037962022 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se solicitó ampliación de la información puesto que no es clara la solicitud del ciudadano, aún no se ha recibido respuesta por parte del ciudadano.

#### 4. Solicitudes de información

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en este capítulo se relaciona específicamente la información de las solicitudes de información.

Para este período no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

#### 5. Participación por tipo de requirente



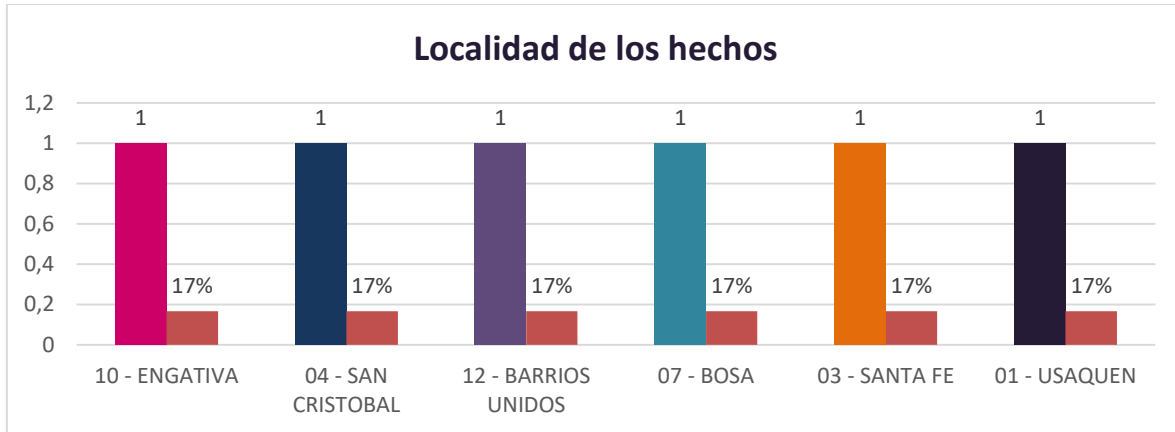
De las 43 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 36 (84%) peticiones, seguido por 5 (12%) peticiones para personas jurídicas y 2 (4%) peticiones en blanco debido a dos registros como anónimos en el sistema.

##### 5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	5%
Identificado	41	95%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 5% (2) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 95% (41) se identificaron plenamente.

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

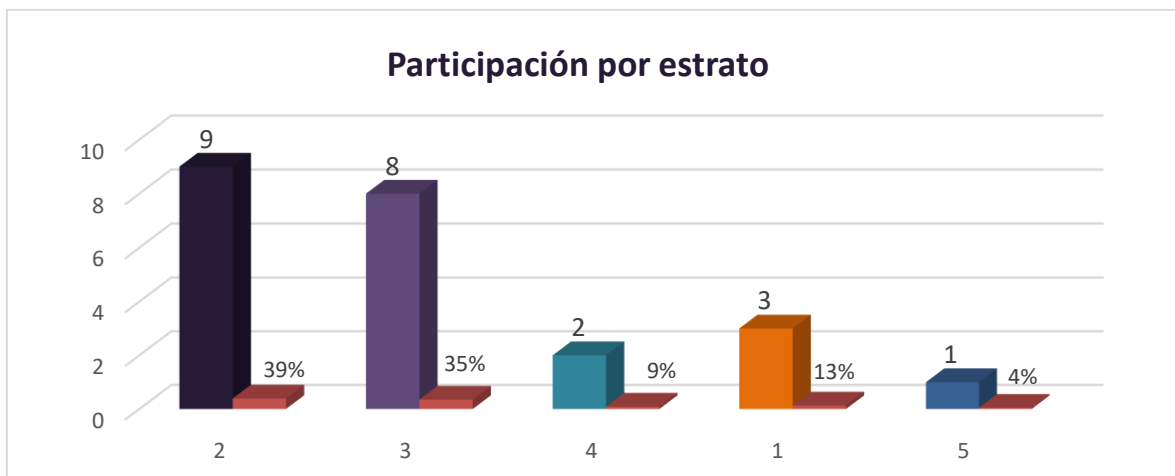


Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 6 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Bosa, Usaquén, Engativá, Santa Fe, Barrios Unidos y San Cristóbal reportan 1 petición cada una, equivalentes al 17% del total registrado cada una.

## 7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 9 (39%) peticiones registradas en el sistema y 8 peticiones de ciudadanos de estrato 3 equivalentes al 35% del total de los registros del sistema Bogotá Te Escucha.

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



## 8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

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.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	29	14	43
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>43</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 43 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 29 (67%) 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, cierres por traslados, entre otros, pues supera el alcance del informe.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 16 clasificaciones equivalentes al 37% seguido por temas administrativos y financieros con 12 peticiones equivalentes al 28% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	16	37%
Programación general	4	9%
Proyectos de televisión	2	5%
Temas administrativos y financieros	12	28%
Visita técnica/administrativas/educativas	4	9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>38</b>	<b>88%</b>

## 10. Subtemas veedurías ciudadanas

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

## 11. Tiempo promedio de respuesta definitiva 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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA
Secretaria General	8	9	9	9
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición según lo establece la ley 1755 de 2015. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y de fondo.

## 12. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 1 petición al Acueducto - EAAB-ESP, Secretaría de Gobierno, OFB - Orquesta Filarmónica de Bogotá y Secretaría de Educación respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Acueducto - EAAB-ESP	1	25%
Secretaria de Gobierno	1	25%
OFB - Orquesta Filarmónica	1	25%
Secretaria De Educación	1	25%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## 13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 2 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

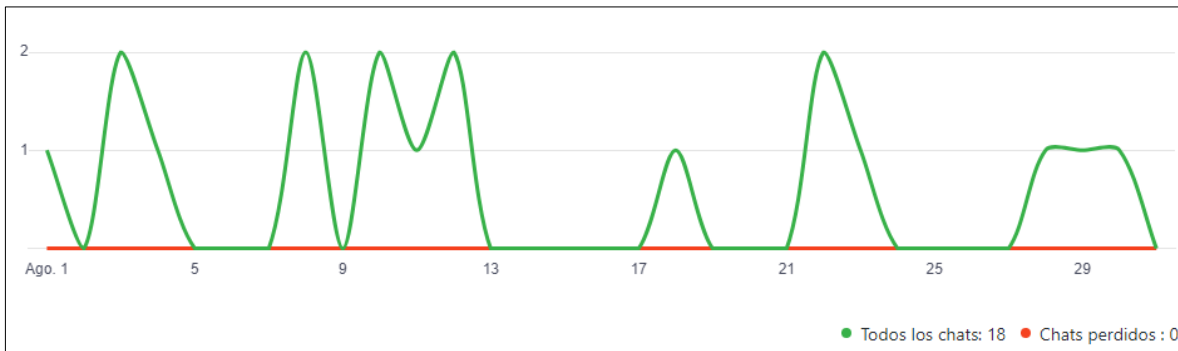


## 14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 43 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 13 de ellos.

Sin embargo, se viene trabajando con las áreas para que se dé respuesta antes de los tiempos establecidos con el fin de mejorar los días de gestión y ofrecer al ciudadano una respuesta en menos tiempo y dentro del periodo de reporte.

## 15. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de agosto se recibieron un total de 18 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) los cuales fueron atendidos oportunamente y en su totalidad.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.

El siguiente es el reporte general de todos los sitios (página web, Facebook e Instagram) arrojado por Jivochat para el presente mes:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
<a href="http://www.canalcapital.gov.co">www.canalcapital.gov.co</a>	18	0	0	0	0	6
Canal capital (IG)	0	0	0	0	0	0
Canal Capital (FB)	122	0	1	0	1	92
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>98</b>

Se informa que a través de mensaje interno de Instagram no se ha recibido ninguna solicitud.

<b>Reporte general de chats por agente</b>					
<b>Sitio</b>	<b>Chats aceptados</b>	<b>Chats rechazados</b>	<b>Chats aceptados sin respuesta del agente</b>	<b>Mensajes sin conexión</b>	<b>Tiempo conectado (hh:mm:ss)</b>
Canal Capital (carolina.rodriguez@Canalcapital.gov.co)	140	0	1	98	198:28:58
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>98</b>	<b>8d 06:28:58</b>

<b>Tiempo ausente (h:m:s)</b>	<b>Promedio de primera respuesta (en segundos)</b>	<b>Duración promedio del chat (hh:mm:ss)</b>	<b>Calificaciones positivas</b>	<b>Calificaciones negativas</b>
00:00:05	323	14:49:12	1	0
<b>00:00:05</b>	<b>323</b>	<b>14:49:12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 5 minutos evidenciando una mejora sustancial en los tiempos por este canal.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días enteros de 24 horas y no por el horario laboral.

Se aclara que los mensajes que aparecen en el reporte sin conexión se refiere a aquellos que envían los ciudadanos los fines de semana o fuera del horario de atención y que no es posible recuperar en días hábiles de atención.

## 16. Recomendaciones

- I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- II. Continuar con la atención oportuna a los requerimientos ciudadanos en el chat institucional de la entidad.
- III. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.

## 17. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- II. Se mantiene el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición gracias al fortalecimiento y el seguimiento de las respuestas con las áreas encargadas.
- III. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- IV. Las consultas a través del chat institucional aumentaron respecto a la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co), de igual manera continua el incremento de ciudadanos atendidos a través de las redes sociales.
- V. Aumentaron los datos sobre participación por localidad teniendo en cuenta que los ciudadanos suministraron con más facilidad esta información.
- VI. Se trasladaron un total de 4 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.
- VII. Los tiempos de respuesta se restablecieron teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022.