



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

DICIEMBRE 2020

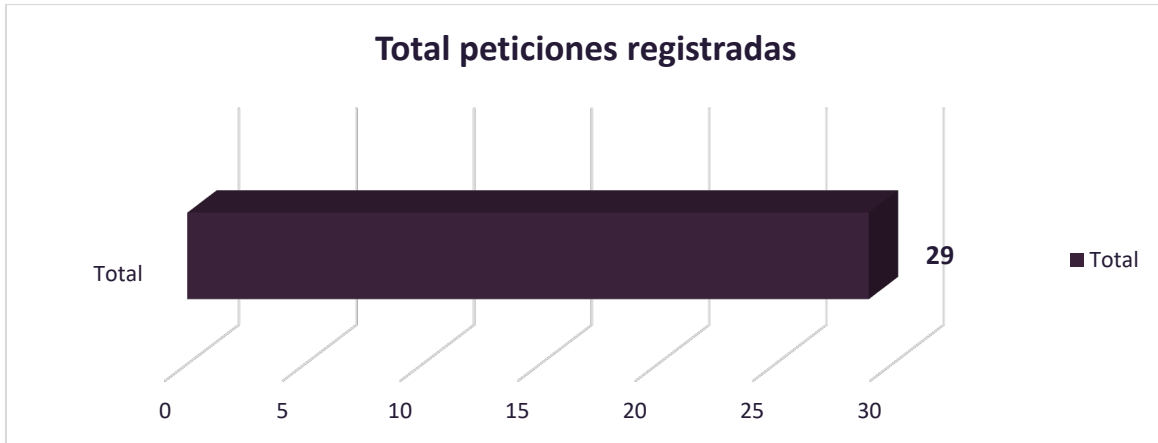
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., enero de 2021

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	6
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	10
14.	Conclusiones y recomendaciones	10

1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad

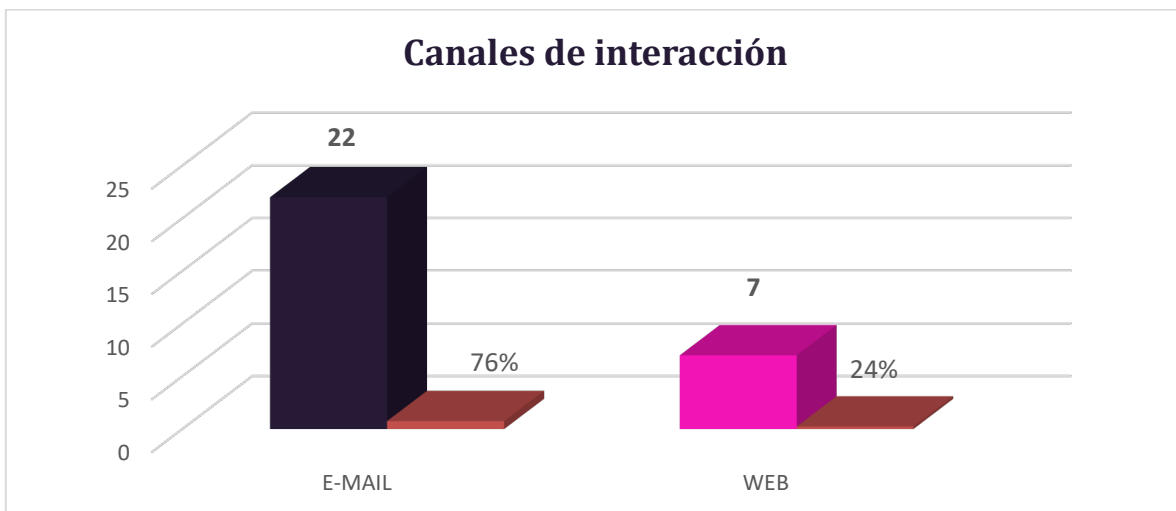


Total requerimientos 29

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 29 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.

Cabe anotar que para los últimos meses del año, por la dinámica de estos mismos las peticiones tienden a disminuir.

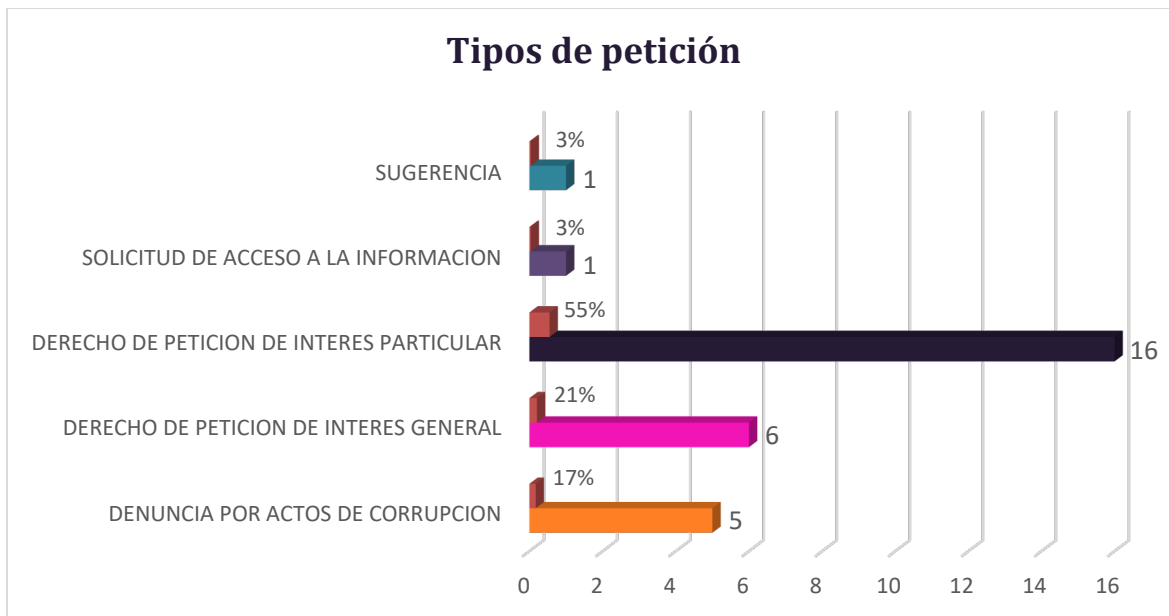
2. Canales de interacción



Total requerimientos 29

De las 29 PQRS registradas por la entidad, contamos con 22 (76%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 7 peticiones equivalentes al 24% del total registrado en 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 2020, 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 particular con un total de 16 registros correspondientes al 55% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés general con 6 registros equivalentes al 21% y finalmente las peticiones registradas bajo la modalidad de denuncias por actos de corrupción con 5 registros equivalentes al 17% del total registrado.

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

- 3403702020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano, y trasladada a través de este a Personería de Bogotá y a Codensa.
- 3546842020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada a través de este a Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a Secretaría de gobierno.
- 3588582020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada a través de este a Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a Secretaría de seguridad.

- 3603712020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada a través de este a Secretaría de Desarrollo Económico.
- 3656622020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano a quien se le solicitó ampliación y aclaración de la petición, hasta la fecha no se ha recibido respuesta.

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 periodo se recibió una petición como solicitud de información la cual fue trasladada al área competente para su gestión y respuesta.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3437132020	X			20

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 17 clasificaciones equivalentes al 52%, seguido por programación general con 7 (21%) peticiones, cabe aclarar que en la tabla se mencionan los cinco subtemas más relevantes para el informe, según el reporte de peticiones entregado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

SUBTEMA	TOTAL	%
Franja cultural	1	3%
Franja informativa	2	6%
Participación en programas	17	52%
Programación general	7	21%
Proyectos de televisión	2	6%
TOTAL GENERAL	29	88%

6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 3 peticiones a la Secretaría de Desarrollo Económico, además trasladó 1 petición a cada una de las siguientes entidades: Codensa, Instituto Para La Economía Social IPES, Personería de Bogotá y Secretaría de Educación por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 44% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 16 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Codensa	1	6%
IPES	1	6%
Personería de Bogotá	1	6%
Secretaria de Desarrollo Económico	3	19%
Secretaria de Educación	1	6%
Traslados por no competencia	7	44%

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 29 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 16 (55%) sobre el total reportado en el periodo actual (diciembre).

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	16	17	33
Total general	16	17	33

9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

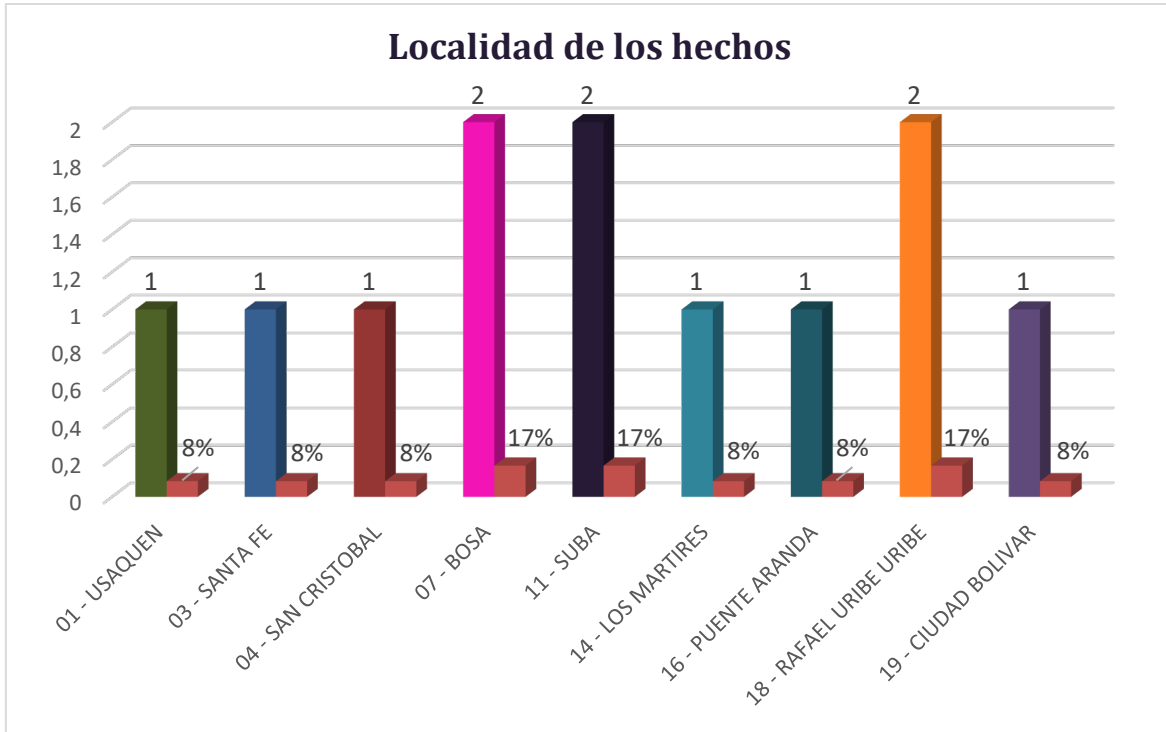
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas competentes para dar respuesta.

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Felicitación
Secretaria General	12	10	16	11
Total general	12	10	16	11

En el periodo reportado se observa que no se respondió ninguna petición fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y de fondo.

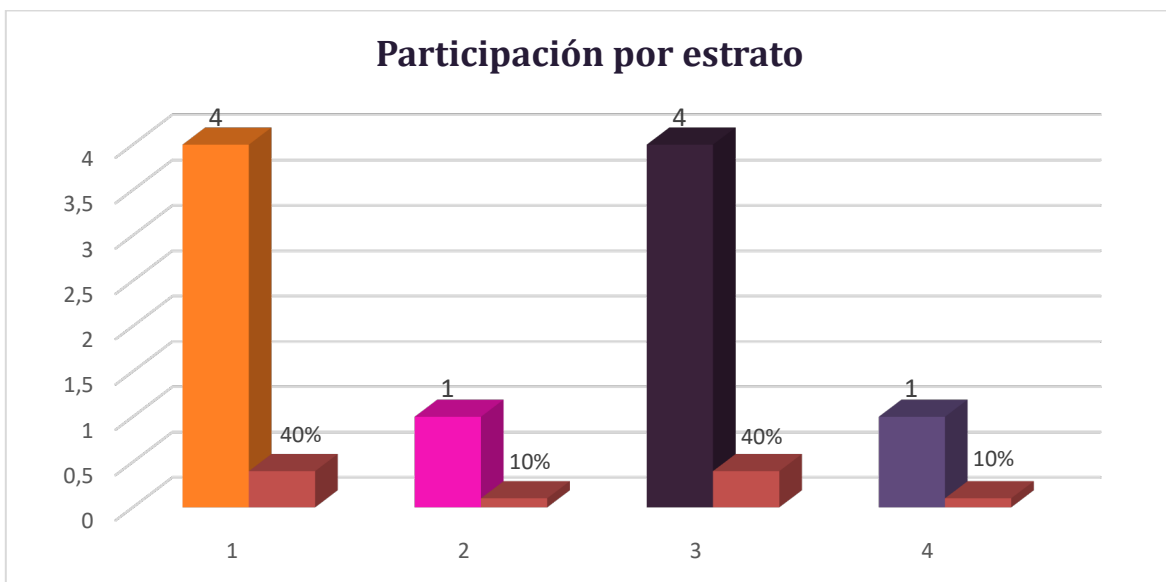
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 12 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Bosa, Suba y Rafael Uribe Uribe tienen la mayor participación con 2 peticiones equivalentes al 17% del total registrado, contamos con 1 petición para las localidades de San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Usaquén, Santa Fe, Los Mártires y Puente Aranda equivalentes al 8% del total registrado.



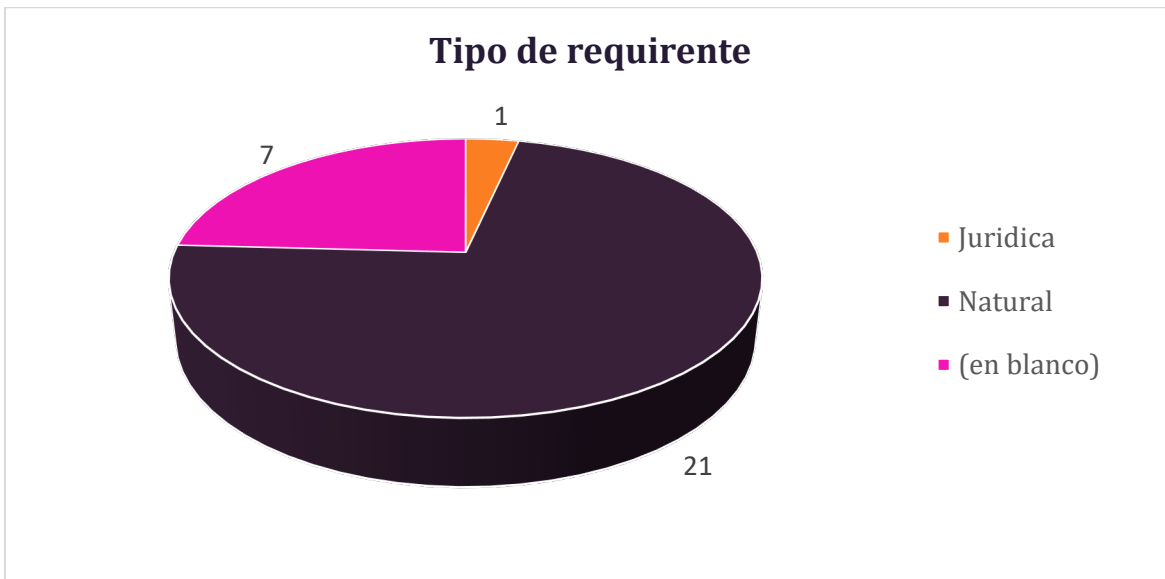
11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 1 y 3 con 4 (40%) peticiones registradas en el sistema y 1 petición de estratos 2 y 4 equivalentes al 10%.



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 29 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 21 (72%) peticiones, seguido por 7 (24%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema y 1 (3%) petición para persona jurídica.

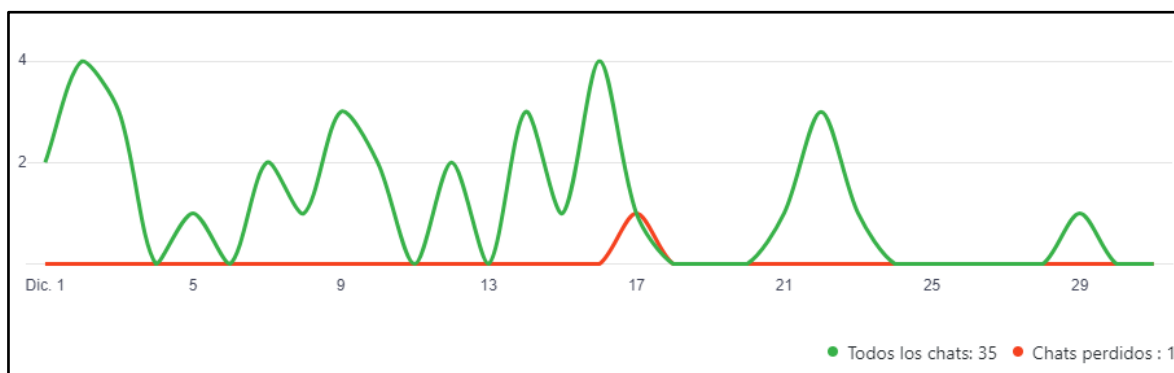


12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	7	24%
Identificado	22	76%
Total	29	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 24% (7) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 76% (22) se identificaron plenamente.

13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de diciembre se recibieron un total de 35 chats de los cuales 34 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 1 de ellos fueron chats perdidos, vale la pena aclarar que los chats no se atendieron 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 97% 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 que para los meses de noviembre y diciembre se registran menos peticiones por las festividades.
- Se trasladaron un total de 16 peticiones a entidades distritales 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 recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido.