



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

ENERO 2022

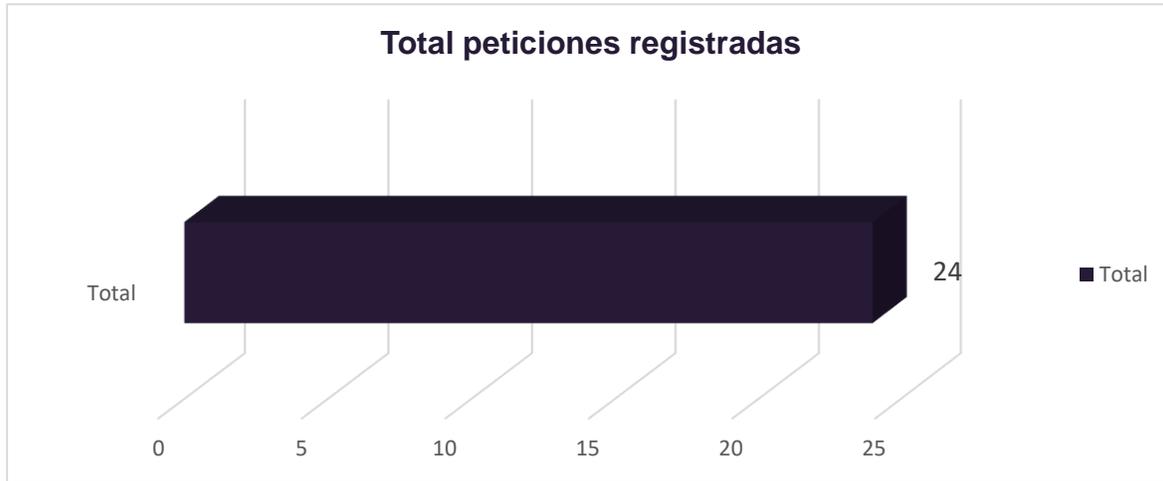
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., febrero 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.....	6
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.....	8
10.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	8
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
12.	Total peticiones trasladado por no competencia	9
13.	Peticiones recibidas por traslado	9
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
15.	Estadísticas de atención en el chat	10
16.	Conclusiones y recomendaciones	11

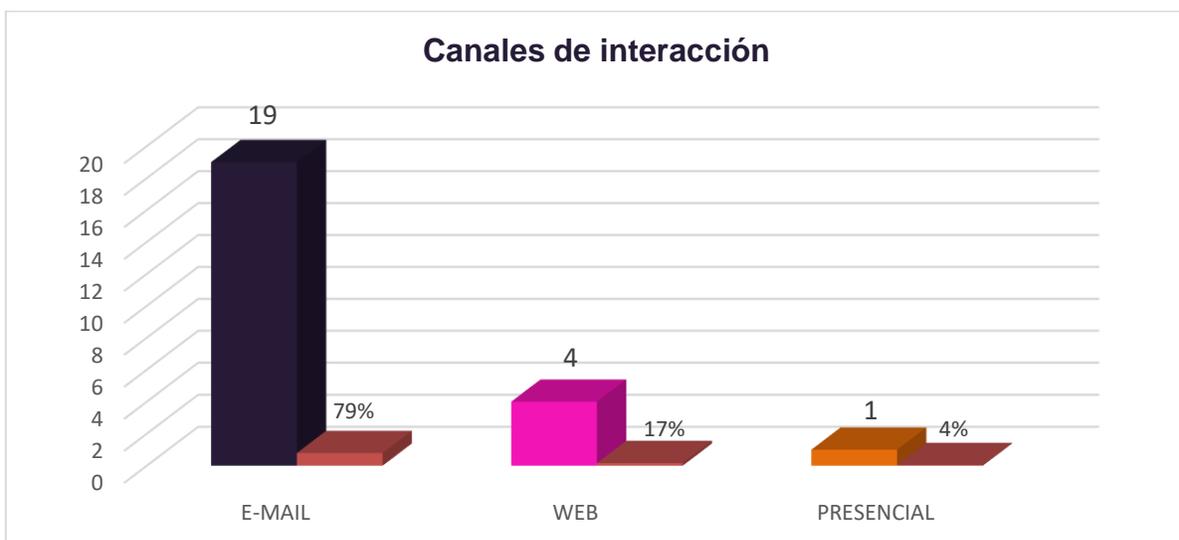
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 24

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 24 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.

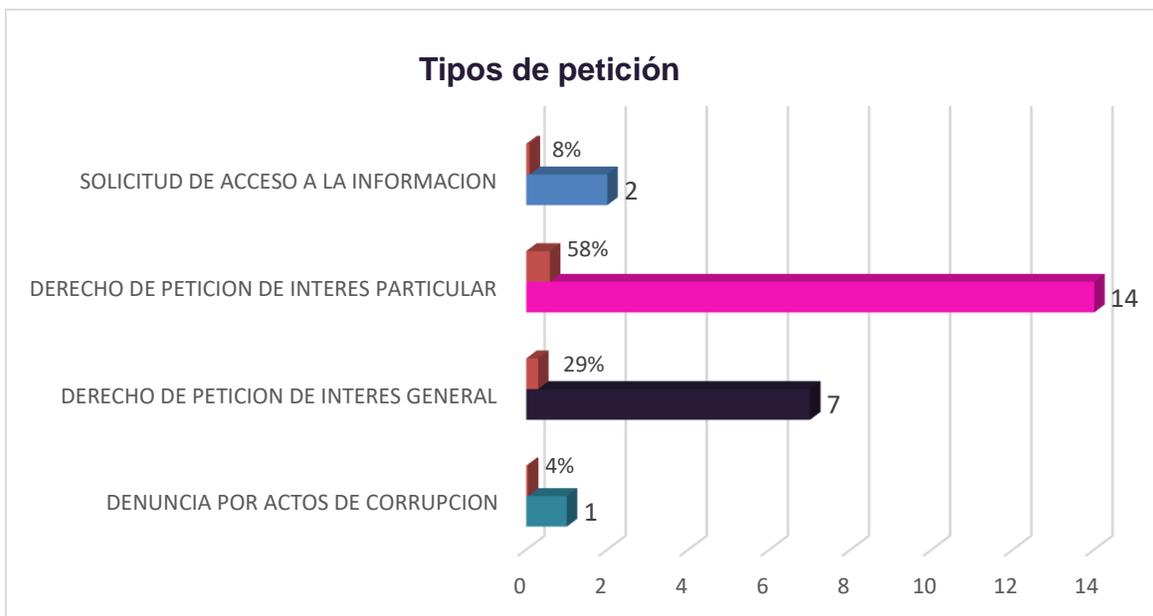
2. Canales de interacción



Total requerimientos 24

De las 24 PQRS registradas por la entidad, contamos con 19 (79%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 4 peticiones equivalentes al 17% 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 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 14 registros correspondientes al 58% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés general con 7 registros equivalentes al 29% y finalmente las peticiones registradas bajo la modalidad de solicitudes de acceso a la información con 2 registros equivalentes al 8% del total registrado.

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

- 142002022 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia al Instituto de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital a través del sistema.

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 se recibieron tres solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada y resueltas dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
17262022	X			20
58052022	X			7
181942022	X			9

5. Participación por tipo de requirente



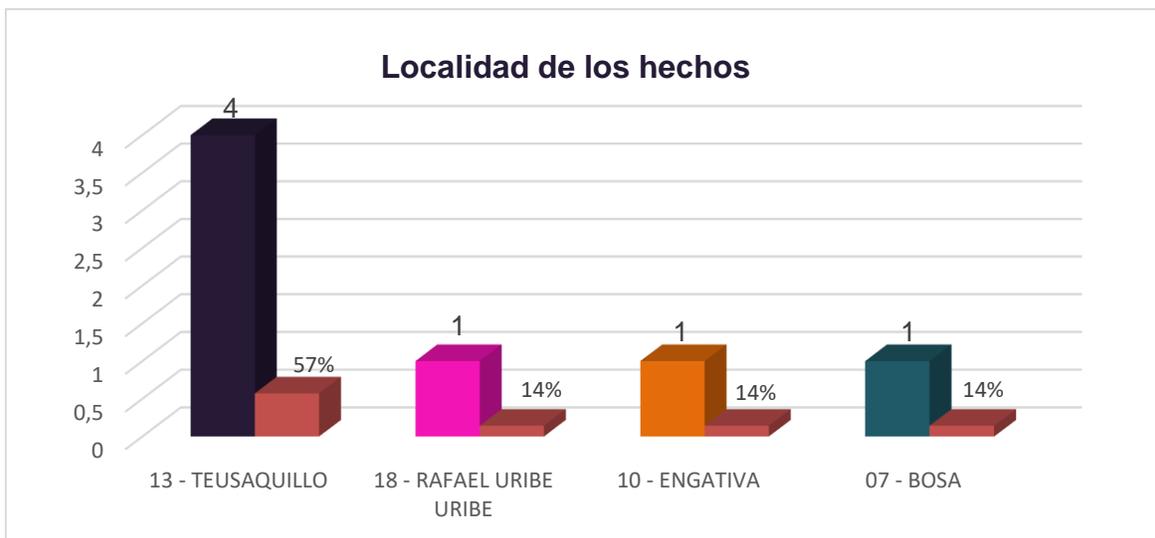
De las 24 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 19 (79%) peticiones, seguido por 1 (4%) petición para persona jurídica y 4 (17%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	17%
Identificado	20	83%
Total	24	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 17% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 83% (20) se identificaron plenamente.

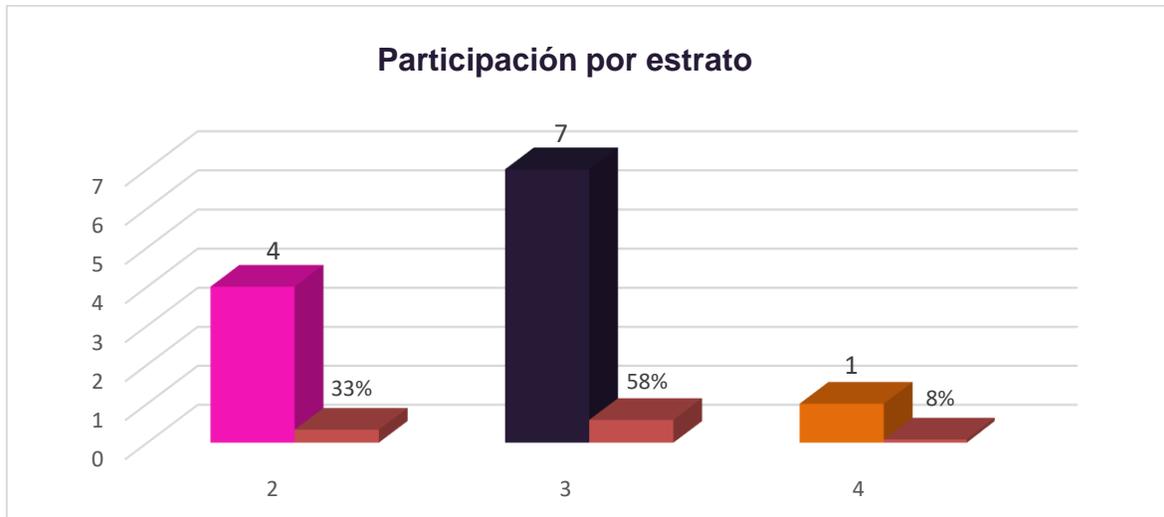
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 7 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tiene la mayor participación con 4 peticiones equivalentes al 80% del total registrado además contamos con 1 petición para las localidades de Rafael Uribe Uribe, Engativá y Bosa equivalentes al 14% del total registrado cada una.

7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 7 (58%) peticiones registradas en el sistema, 4 peticiones de ciudadanos de estratos 2 (33%) y 1 petición de estrato 4 equivalente al 8%.



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	10	10	24
Total general	10	10	24

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 24 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 10 (42%) 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.

9. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 7 clasificaciones equivalentes al 35%, seguido programación general con 4 (20%) peticiones, después temas administrativos y financieros y atención y servicio a la ciudadanía con 3 peticiones equivalentes al 15% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	7	35%
Programación general	4	20%
Proyectos de televisión	2	10%
Temas administrativos y financieros	3	15%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	15%
TOTAL GENERAL	19	95%

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 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	Solicitud de acceso a la información
Secretaria General	20	10	11	4
Total general	20	10	11	4

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición 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.

12. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 1 petición a cada una de las siguientes entidades: Capital Salud EPS, Instituto de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital por ser competencia de cada una de estas entidades.

De igual manera trasladó 2 peticiones a entidades nacionales como se relaciona a continuación:

La petición número 230172022 se trasladó a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio número 65 de 26 de enero.

De igual manera la petición número 163042022 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura a través del oficio número 66 del 26 de enero.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	17%
Entidad nacional	2	33%
IDPYBA	1	17%
Personería de Bogotá	1	17%
Veeduría Distrital	1	17%
Traslados por no competencia	6	100%

13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 5 peticiones por traslado de otras entidades las cuales fueron asignadas a las áreas competentes para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

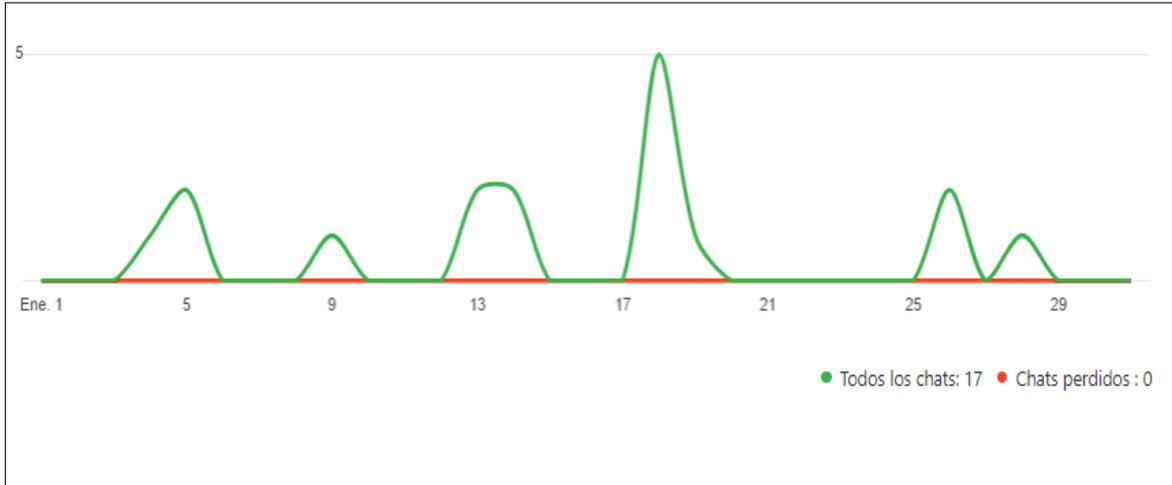
14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 24 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 15 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.

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

15. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de enero se recibieron un total de 17 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos 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.

De igual manera en el mes de diciembre se definió la integración del buzón de entrada de las redes sociales (Facebook e Instagram) con el chat institucional de la entidad para mejorar la atención por estos medios.

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
www.canalcapital.gov.co	17	0	0	0	0	7
Canal capital (IG)	0	0	0	0	0	0
Canal Capital (FB)	51	0	1	0	1	37
TOTAL	68	0	1	0	1	44

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

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Canal Capital (carolina.rodriguez@Canalcapital.gov.co)	68	0	1	44	170:24:46
TOTAL	68	0	1	44	7d 02:24:46

Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:04	9201	14:48:40	1	0
00:00:04	9201	14:48:40	1	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 60 minutos, este aumento en el tiempo de respuesta se debe a que al medio día no se presta atención por una hora o que los ciudadanos escriben fuera del horario de atención y la respuesta se brinda hasta el siguiente día hábil.

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. 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 es principio de año y hasta ahora están empezando los cambios en el canal.
- Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministraron esta información.
- Se trasladaron un total de 6 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.

- Se definió en el mes de diciembre la recepción de solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de mensaje interno (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.
- Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido.