



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

JULIO 2020

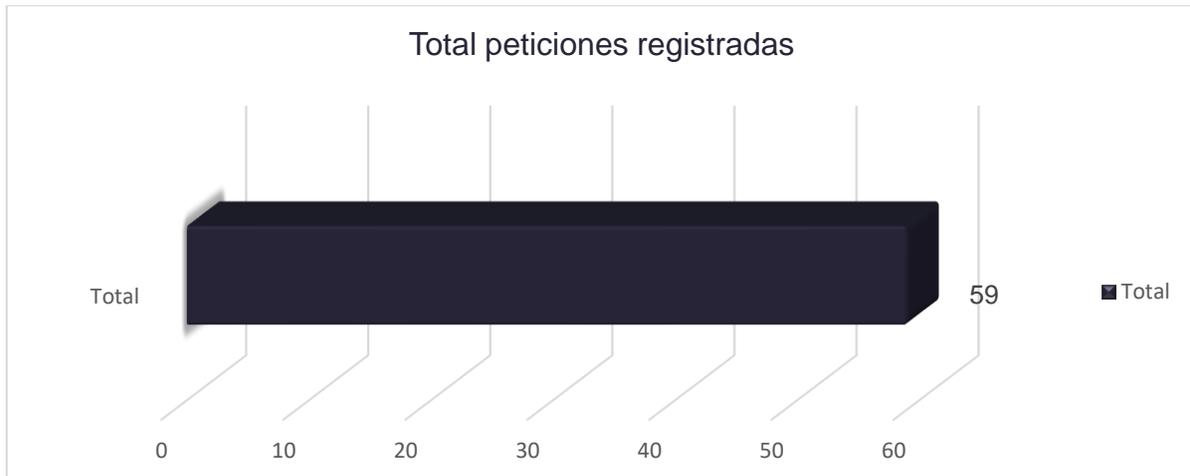
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., agosto 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	4
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

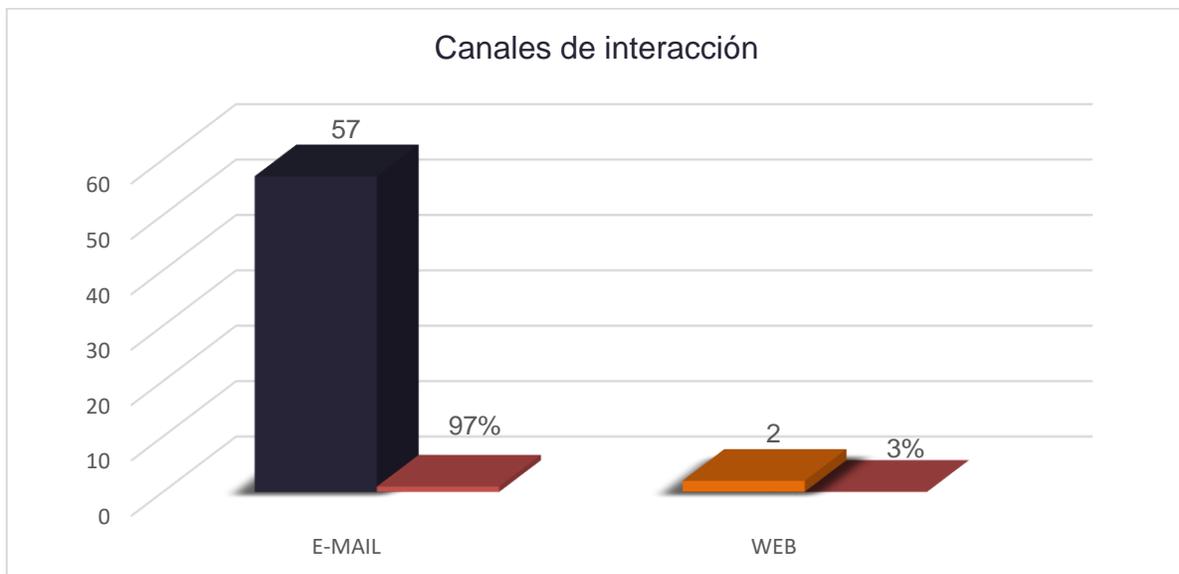
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 59

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 59 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.

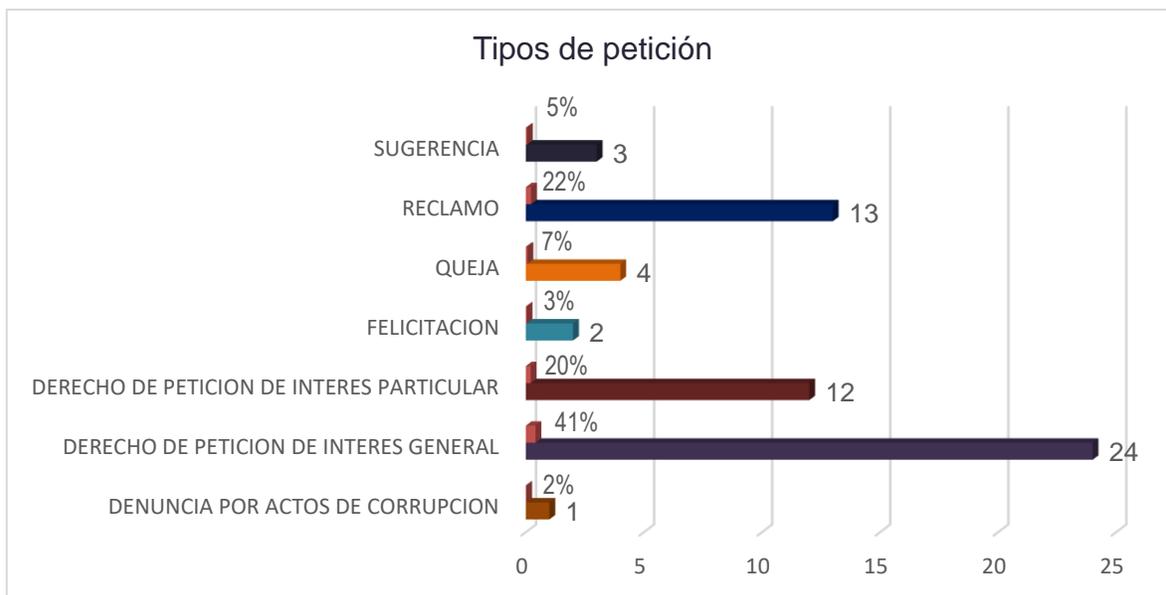
2. Canales de interacción



Total requerimientos 59

De las 59 PQRS registradas por la entidad, contamos con 57 (97%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 2 peticiones equivalentes al 3% del total registrado. 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 24 registros correspondientes al 41% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular con 12 PQRS, 13 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamo, además se registraron 4 peticiones como quejas y 3 peticiones para sugerencias, 2 peticiones como felicitaciones y 1 petición como denuncia por actos de corrupción equivalente al 2% del total registrado.

De la denuncia por actos de corrupción se aclara que la petición con número 1918232020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Policía Metropolitana de Bogotá.

4. Solicitudes de información

Para este periodo no se recibieron solicitudes de información de ningún tipo.

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 20 clasificaciones equivalentes al 43%, seguido por participación en programas con 12 (26%) peticiones, temas administrativos y financieros con 3 (7%) peticiones, temas de contratación y personal y páginas web y sistemas de información con 2 peticiones cada una equivalente al 4% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Programación General	20	43%
Participación en Programas	12	26%
Temas Administrativos y Financieros	3	7%
Temas De Contratación y Personal	2	4%
Página Web y Sistemas de Información	2	4%
Total 5 Subtemas	39	85%
Otros Subtemas	7	15%
TOTAL GENERAL	46	100%

6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición al Acueducto de Bogotá EAB, a la Defensoría del Espacio Público, al IPES y a la Secretaría de Ambiente a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades

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 1595582020 mediante el oficio 792 del 2 de julio de 2020.

Petición número 1626952020 mediante el oficio 800 del 6 de julio de 2020.

Petición número 1672722020 mediante el oficio 821 del 8 de julio de 2020.

Petición número 1678252020 mediante el oficio 828 del 10 de julio de 2020.

Petición número 1678592020 mediante el oficio 820 del 8 de julio de 2020.

Petición número 1678862020 mediante el oficio 819 del 8 de julio de 2020.

Petición número 1706262020 mediante el oficio 832 del 10 de julio de 2020.

Petición número 1763002020 mediante el oficio 846 del 15 de julio de 2020.

Petición número 1825402020 mediante el oficio 864 del 23 de julio de 2020.

Petición número 1858522020 mediante el oficio 865 del 23 de julio de 2020.

Petición número 1858622020 mediante el oficio 863 del 23 de julio de 2020.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 63% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 24 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Acueducto - EAB	1	4%
Defensoría Del Espacio Publico	1	4%
Entidad Nacional	11	46%
IPES	1	4%
Secretaria de Ambiente	1	4%
Traslados por no competencia	15	63%

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 59 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 18 (31%) 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	18	28	46
Total general	18	28	46

9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

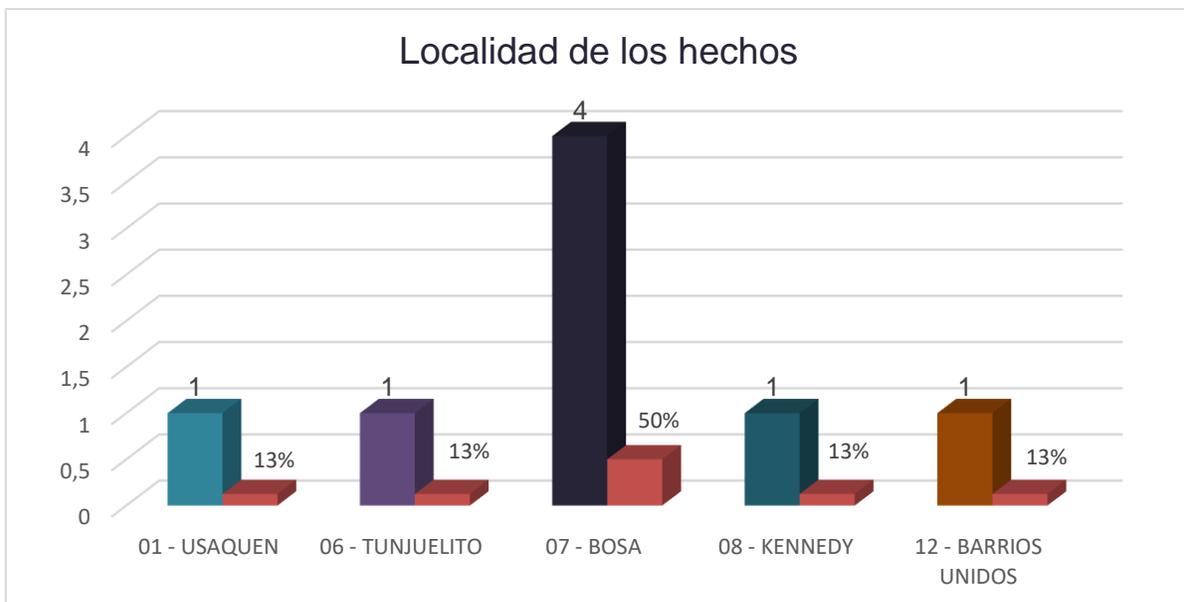
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia
Secretaría General	11	30	14	16	9	4	17	12
Total general	11	30	14	16	9	4	17	12

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.

El tiempo de respuesta de la petición registrada como denuncia por actos de corrupción refleja el tiempo que demoró la entidad a la que se dio traslado de esta petición en dar respuesta definitiva al peticionario.

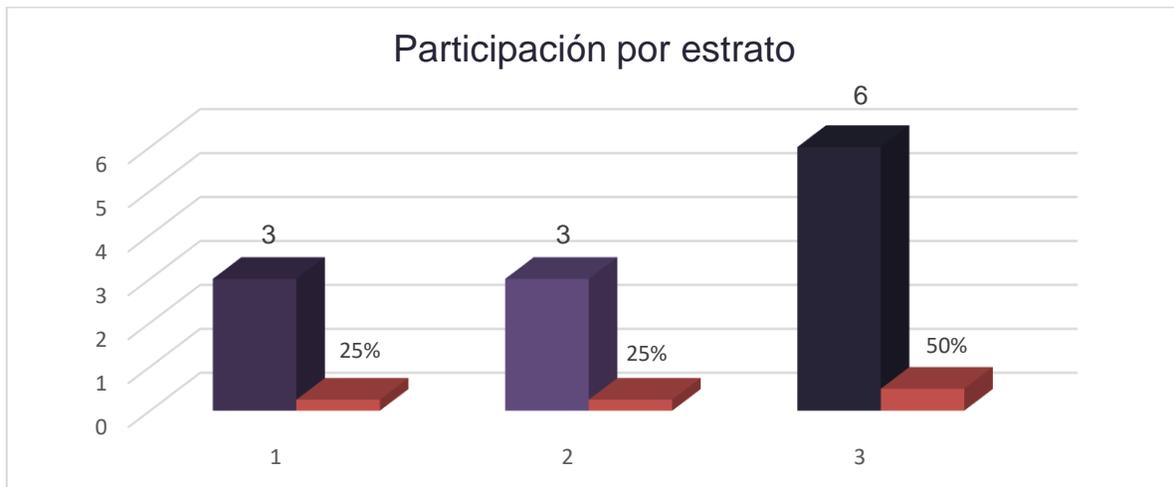
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 8 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Bosa tiene una mayor participación con un total de 4 (50%) peticiones y las localidades de Usaquén, Tunjuelito, Kennedy y Barrios Unidos registraron una petición cada una correspondiente al 13% de total registrado.

11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 6 (50%) peticiones registradas en el sistema y 3 (25%) peticiones de ciudadanos de estrato 1 y 2 respectivamente.



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 59 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 56 (95%) peticiones, seguido por 2 (3%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema y 1 (2%) petición de una persona jurídica.

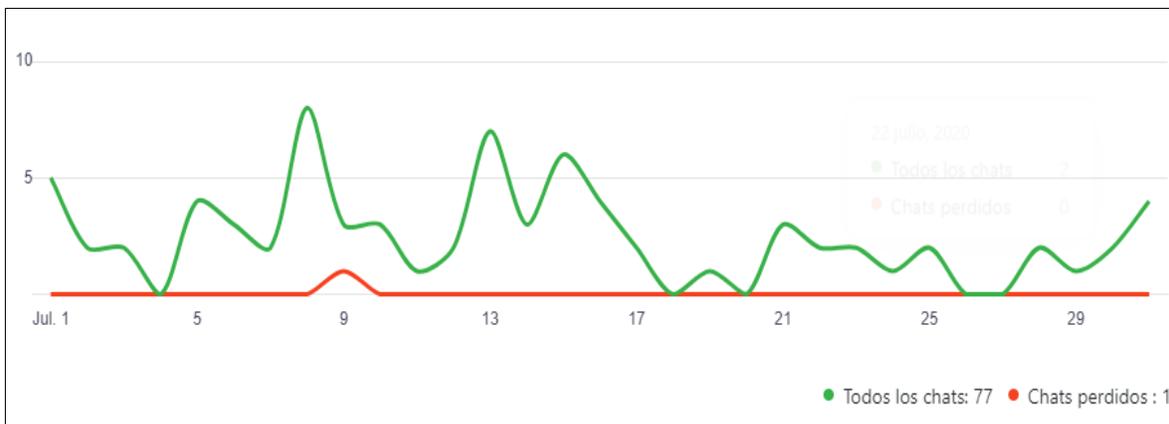
12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	3%
Identificado	57	97%
Total	59	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 3% (2) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el % (57) se identificaron plenamente.

13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de mayo se recibieron un total de 77 chat de los cuales 76 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 1 de ellos fue chat perdido, 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 99% 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 24 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.