



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**JULIO 2021**

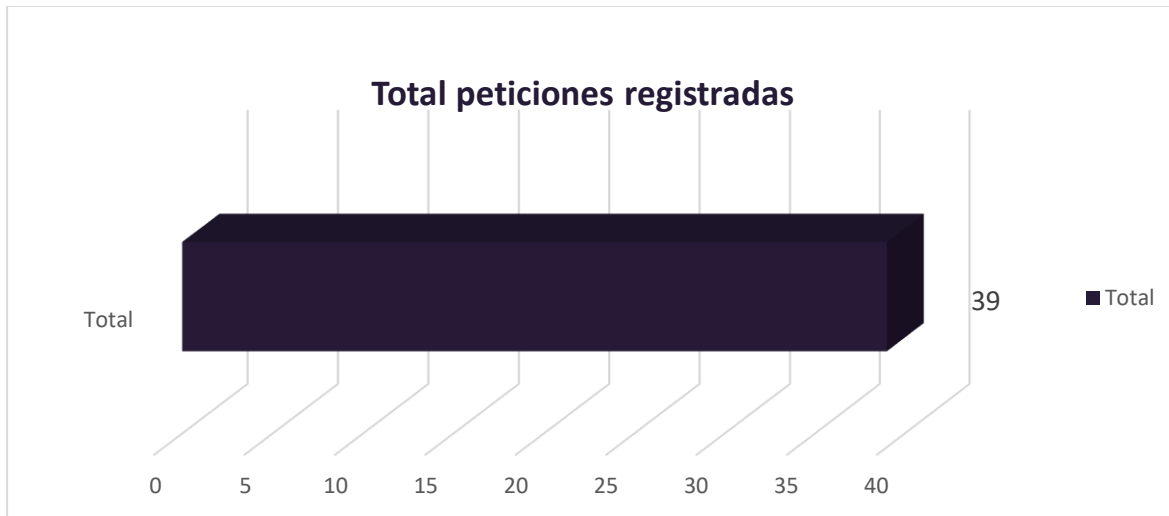
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., agosto de 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.  | 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 .....  | 7  |
| 8.  | Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período .....                       | 8  |
| 9.  | Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....                                   | 8  |
| 10. | Subtemas veedurías ciudadanas .....  | 9  |
| 11. | Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....               | 9  |
| 12. | Total de peticiones trasladadas por no competencia .....                               | 9  |
| 13. | Peticiones recibidas por traslado .....  | 10 |
| 14. | Peticiones pendientes por respuestas en el período.....                                | 10 |
| 15. | Estadísticas de atención en el chat.....   | 10 |
| 16. | Conclusiones y recomendaciones .....   | 12 |

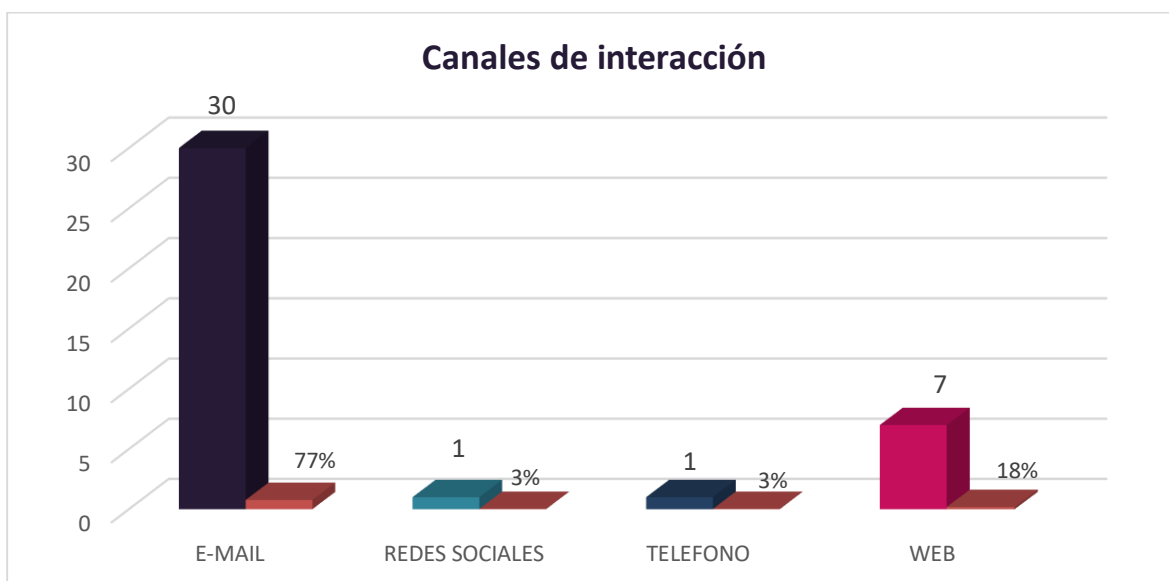
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 39**

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 39 peticiones registradas por la entidad 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



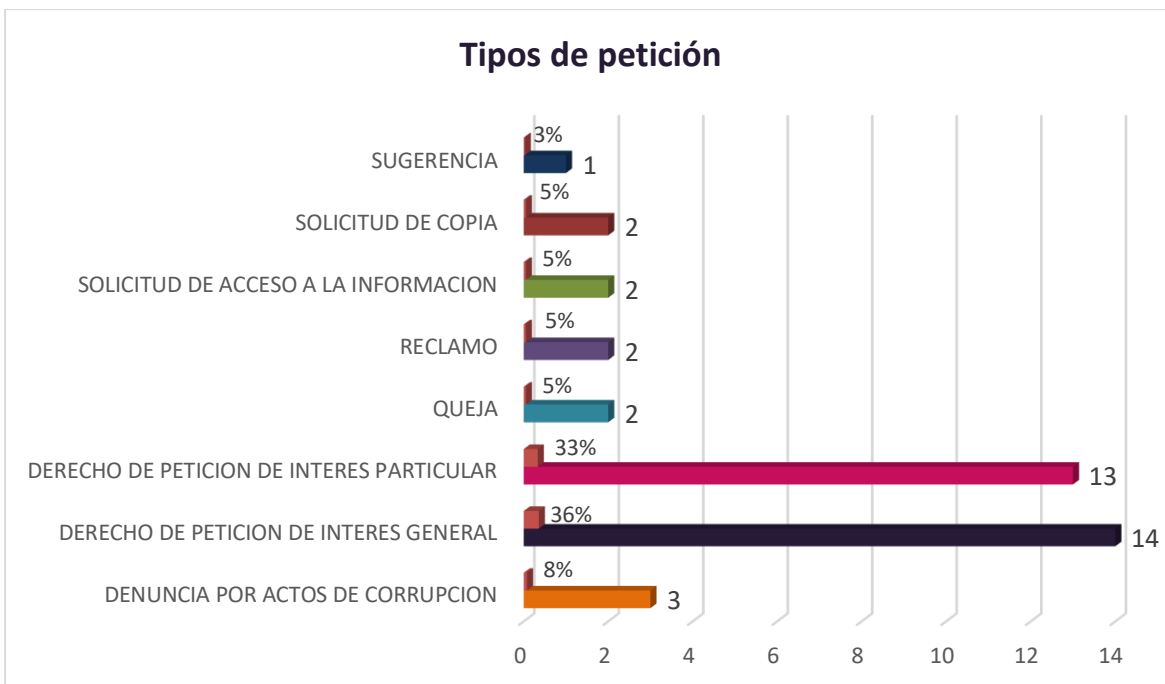
**Total de requerimientos 39**

De las 39 PQRS registradas por la entidad, contamos con 30 (77%) 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 18% del total registrado en Bogotá Te Escucha.

Para este periodo se recibió una petición por el canal telefónico y una por las redes sociales teniendo en cuenta que nos encontramos en periodo de prueba para recepción de peticiones por este medio.

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

### 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 14 registros correspondientes al 36% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 13 registros equivalentes al 33% y finalmente las peticiones registradas como denuncias por actos de corrupción con 3 registros equivalentes al 8% del total registrado.

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

- 2279382021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Secretaria de Seguridad, Secretaria de Movilidad, UAESP y Defensoría del Espacio Público.
- 2245462021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Defensoría del Espacio Público.
- 2296652021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a través del oficio 786 de 30 de julio del presente año a la Corte Suprema de Justicia.

#### 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.

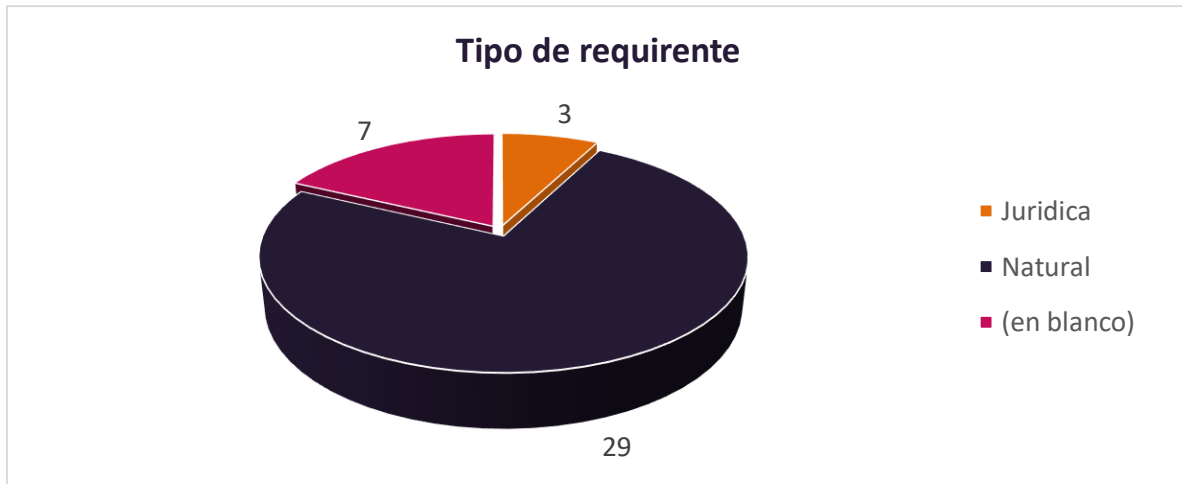
Para este período se registraron dos solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada y resueltas dentro de los términos de Ley.

Se aclara que la solicitud de información negada obedece a la protección de la libre competencia y el secreto industrial y comercial teniendo en cuenta la ley 1474 de 20112, párrafo del artículo 74 expresamente excluya a las empresas industriales y comerciales del Estado, de la obligación de publicar sus proyectos y planes de inversión.

| Número solicitud | Solicitud de información recibida | Solicitud de información trasladada | Solicitud de información negada | Días de gestión |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 2233442021       |                                   |                                     | X                               | 13              |
| 2170062021       | X                                 |                                     |                                 | 16              |

#### 5. Participación por tipo de requirente

De las 39 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 29 (74%) peticiones, seguido por 3 (8%) peticiones de personas jurídicas y 7 (18%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.



## 5.1 Calidad del requirente

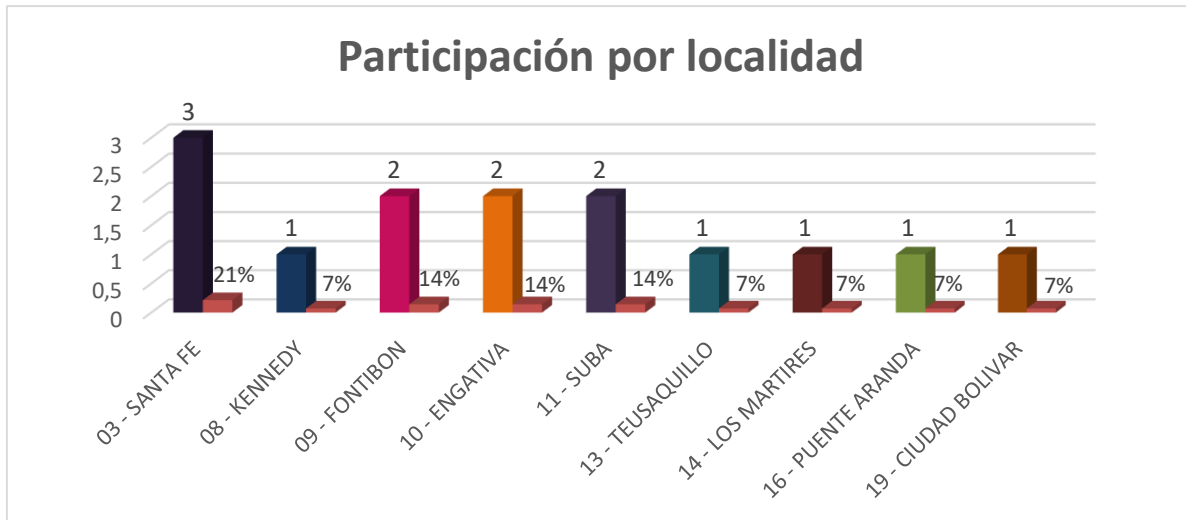
Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 18% (7) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 82% (32) se identificaron plenamente.

| Nombre del peticionario | N         | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo                 | 7         | 18%         |
| Identificado            | 32        | 82%         |
| <b>Total</b>            | <b>39</b> | <b>100%</b> |

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

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 14 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Santa Fe tuvo mayor participación con un total de 3 registros equivalentes al 21% del total registrado.

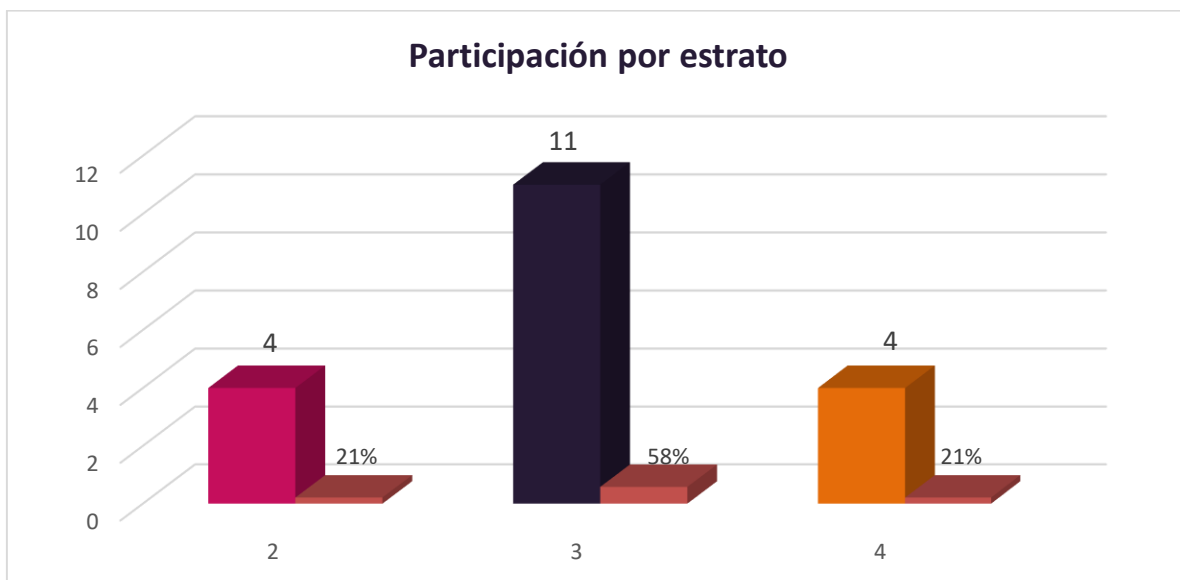
Para este periodo aumentaron los valores de localidad debido a que los ciudadanos suministraron esta información con facilidad.



## 7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 11 (58%) peticiones registradas en el sistema, 4 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (21%) y 2 peticiones de estrato 4 equivalentes al 21% del total registrado.

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

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 39 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 14 (36%) 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   | 14             | 12               | 26            |
| <b>Total general</b> | <b>14</b>      | <b>12</b>        | <b>26</b>     |

## 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 62% seguido por el tema de programación general con 4 (15%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

| SUBTEMA                                 | TOTAL     | %          |
|---|-----------|------------|
| Franja informativa                      | 1         | 4%         |
| Participación en programas              | 16        | 62%        |
| Permisos para retransmisión de la señal | 1         | 4%         |
| Programación general                    | 4         | 15%        |
| Señal de televisión                     | 1         | 4%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                    | <b>23</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 petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Queja    | Reclamo   | Solicitud de copia |
|----------------------|--|---|----------|-----------|--------------------|
| Secretaría General   | 13                                     | 13  | 9        | 12        | 11                 |
| <b>Total general</b> | <b>13</b>                              | <b>13</b>                                 | <b>9</b> | <b>12</b> | <b>11</b>          |

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 de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 2 peticiones a la Defensoría del Espacio Público, 1 petición a Gas Natural, IDPYBA y al IDU por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladaron 2 peticiones a entidades nacionales así:

- La petición número 2296652021 se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia a través del oficio 786 de 30 de julio de 2021.
- La petición número 2154432021 se trasladó por competencia a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas con copia a la Procuraduría General de la Nación a través del oficio 693 de 9 de julio de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 41% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 17 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

| Entidad                             | Total    | %          |
|-------------------------------------|----------|------------|
| Defensoría del Espacio Público      | 2        | 12%        |
| Entidad Nacional                    | 2        | 12%        |
| Gas Natural                         | 1        | 6%         |
| IDPYBA                              | 1        | 6%         |
| IDU                                 | 1        | 6%         |
| <b>Traslados por no competencia</b> | <b>7</b> | <b>41%</b> |

### 13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 2 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

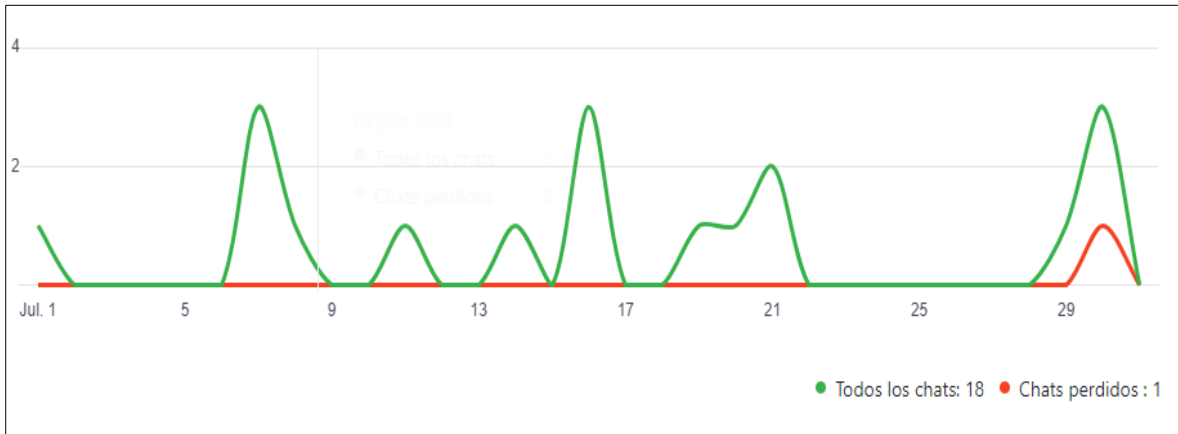
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 39 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 21 de ellos.

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 julio se recibieron un total de 18 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) de los cuales se atendieron 17 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 recibidos por la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) se evidencia que para este período el 94% de los chats fueron efectivos.

De igual manera a partir de la última semana de Julio se empezó a realizar una prueba con la integración del buzón de entrada de las redes sociales (Facebook e Instagram) 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 |
| Chat página web           | 17              | 0                  | 1              | 0                 | 0  | 9                     |
| Facebook Canal Capital    | 12              | 0                  | 4              | 0                 | 4  | 8                     |
| <b>TOTAL</b>              | <b>29</b>       | <b>0</b>           | <b>5</b>       | <b>0</b>          | <b>4</b>                                 | <b>17</b>             |

Se aclara que por la bandeja de entrada 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) | 29              | 0                | 4  | 16                    | 183:24:10                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>29</b>       | <b>0</b>         | <b>4</b>                                 | <b>16</b>             | <b>7d 15:24:10</b>          |

| Tiempo ausente (hh:mm:ss) | Promedio de primera respuesta (en segundos) | Duración promedio del chat (hh:mm:ss) | Calificaciones positivas | Calificaciones negativas |
|---------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 00:00:00                  | 314   | 10:35:09                              | 3                        | 0                        |
| <b>00:00:00</b>           | <b>314</b>                                  | <b>10:35:09</b>                       | <b>3</b>                 | <b>0</b>                 |

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 5,3 minutos.

## 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.
- Aumentaron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que se logró recolectar más información con los ciudadanos.
- Se trasladaron un total de 17 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Se están haciendo pruebas para recibir solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de las bandejas de entrada (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.