



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**JUNIO 2021**

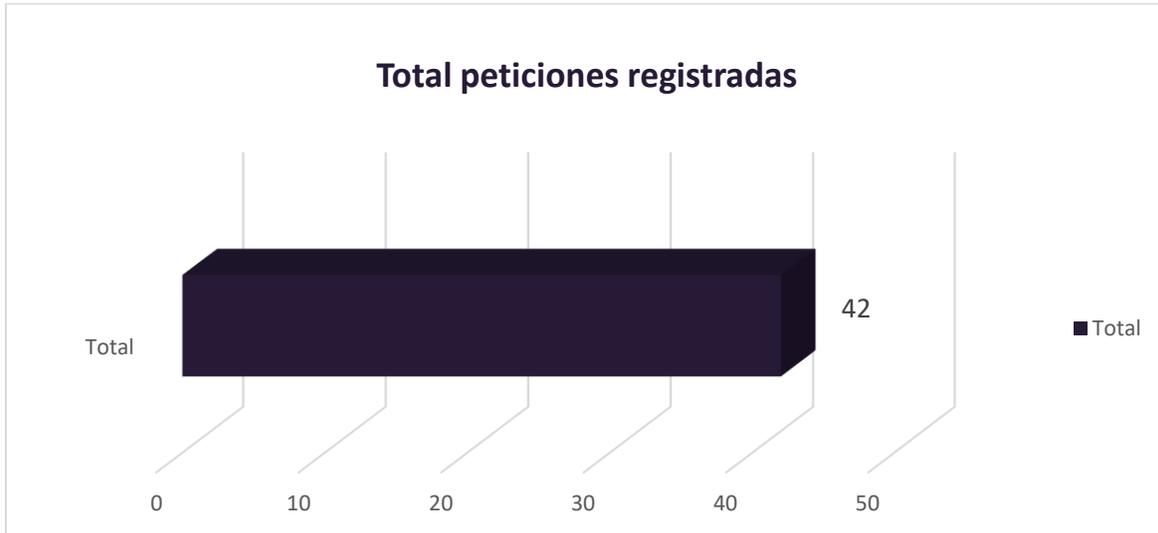
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., julio 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 de peticiones trasladadas 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 .....	9
14.	Conclusiones y recomendaciones .....	10

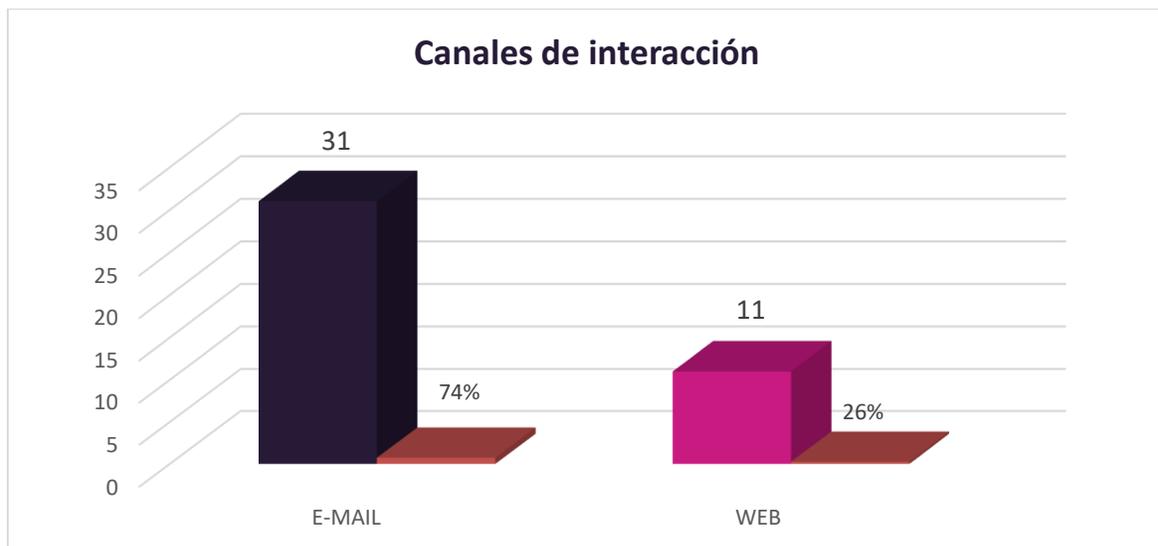
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 42**

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 42 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

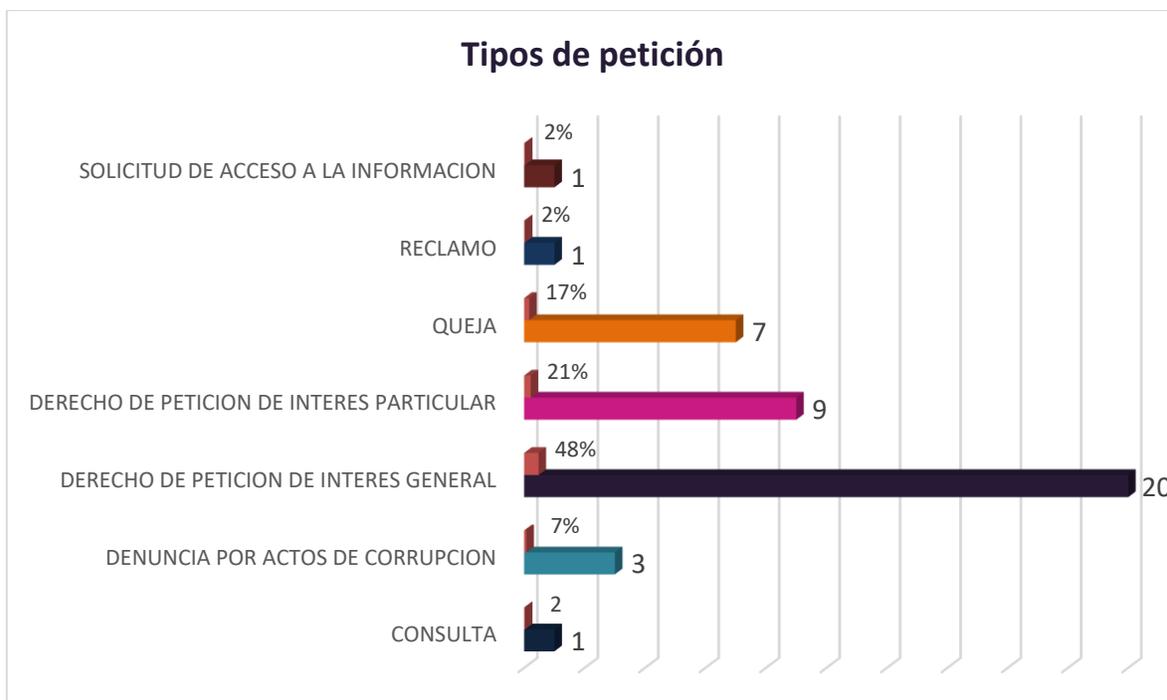


**Total de requerimientos 42**

De las 42 PQRS registradas por la entidad, contamos con 31 (74%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 11 peticiones equivalentes al 26% 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 marzo del año 2020 se está prestando atención a la ciudadanía por los canales virtuales y aunque se habilitó una línea de celular para su atención no se han recibido peticiones por este medio.

### 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 20 registros correspondientes al 48% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 9 registros equivalentes al 21% y finalmente las peticiones registradas como quejas con 7 registros equivalentes al 17% del total registrado.

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

- 1855412021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y cerrada por duplicidad respondiéndola bajo el número 1855372021.

- 1855372021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno.
- 2021162021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano a la cual se solicitó aclaración por no cumplir con los requisitos mínimos para hacer un traslado como lo establece la Ley.

#### 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.

Como podemos observar para este período se registró una solicitud de información con radicado número 1791752021 la cual fue trasladada al área encargada y resuelta dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
1791752021	X			16

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 18 clasificaciones equivalentes al 42% seguido por el tema de programación general con 11 (26%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Administración del talento humano	1	2%
Derecho de rectificación	1	2%
Fallas tecnológicas de red y conectividad	1	2%
Página web y sistemas de información	1	2%
Participación en programas	18	42%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22</b>	<b>51%</b>

## 6. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 2 peticiones al IPES, 1 petición a la Personería de Bogotá, Secretaría de Ambiente y una petición al Instituto de Recreación y Deporte IDR D por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladó 2 peticiones a entidades nacionales como se relaciona a continuación:

- La petición número 1863462021 se trasladó por competencia a la Registraduría Nacional mediante oficio 616 de 15 de junio de 2021.
- La petición número 1961232021 se trasladó por competencia al Ministerio de Educación Nacional mediante oficio 642 de 23 de junio de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 39% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 18 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	2	11%
IDRD	1	6%
IPES	2	11%
Personería de Bogotá	1	6%
Secretaria de Ambiente	1	6%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>39%</b>

## 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 42 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 19 (45%) 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	19	24	43
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>43</b>

## 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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

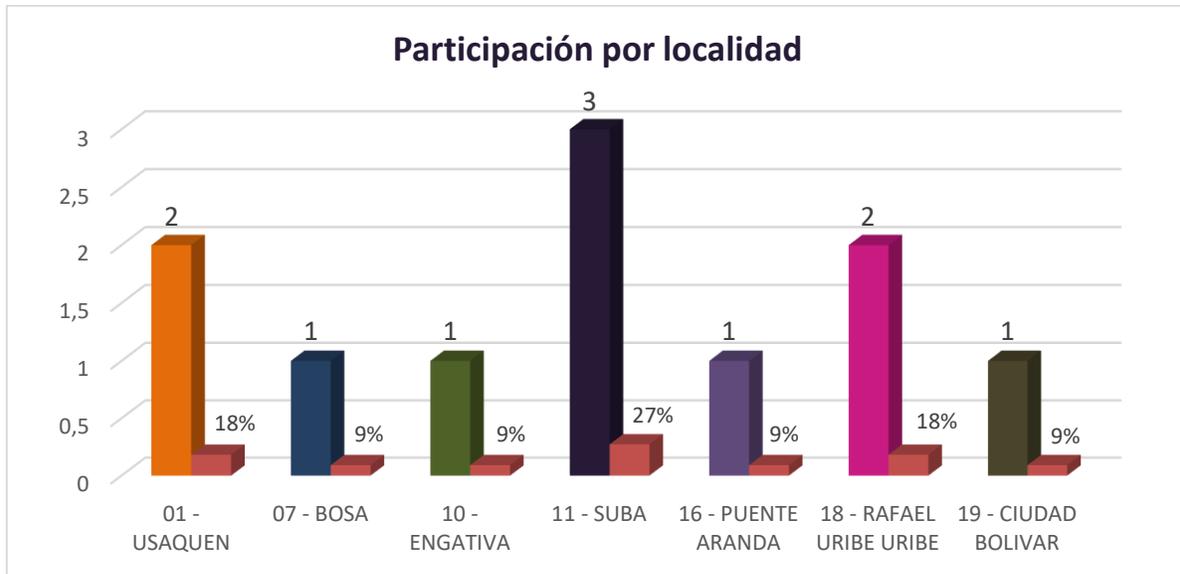
Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Denuncias por actos de corrupción	Queja	Reclamo	Solicitud de información
Secretaria General	13	12	3	9	7	11
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

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.

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

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 11 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tuvo mayor participación con un total de 3 registros equivalentes al 27% del total registrado.

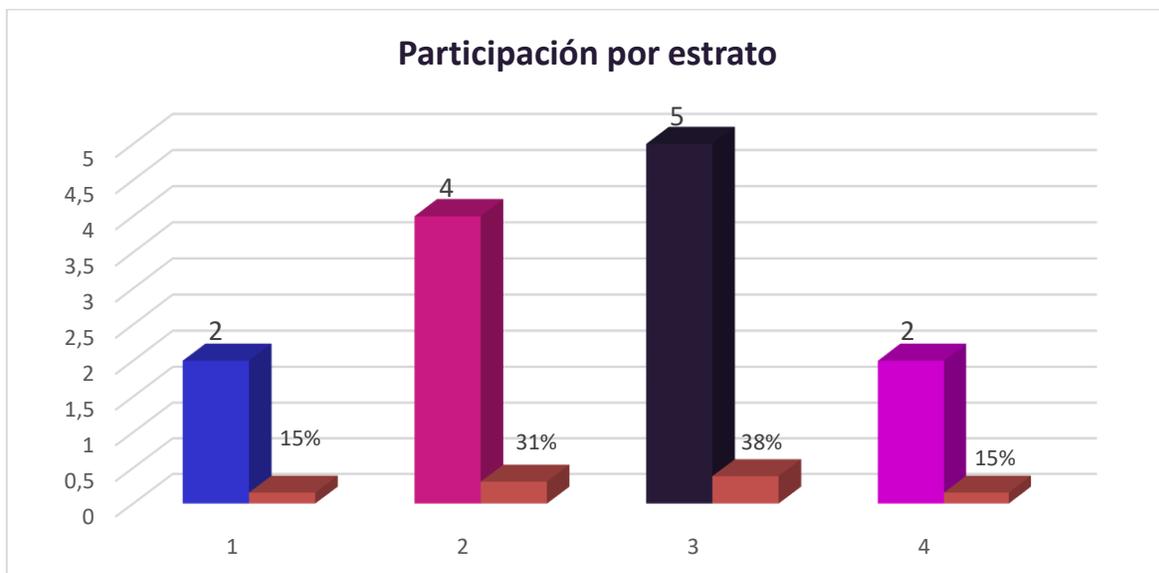
Para este periodo aumentaron los valores de localidad debido a que los ciudadanos suministraron esta información con facilidad.



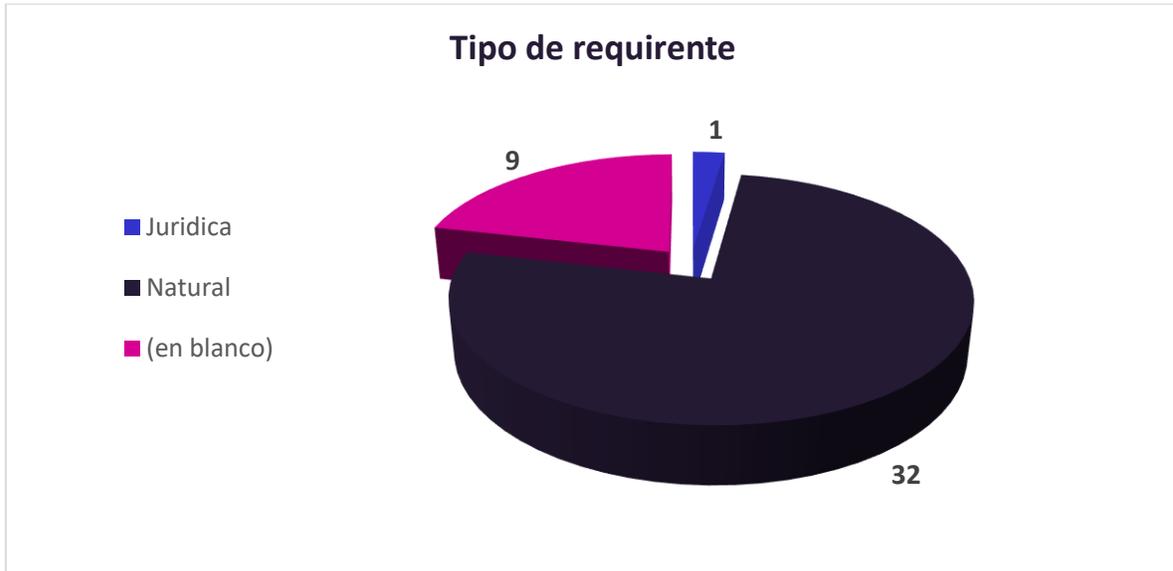
## 11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 5 (38%) peticiones registradas en el sistema, 4 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (31%) y 2 peticiones de estrato 4 y 1 equivalentes al 15% para cada uno.

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 42 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 32 (76%) peticiones, seguido por 1 (2%) petición de persona jurídica y 9 (21%) peticiones en blanco debido a nueve registros como anónimos en el sistema.



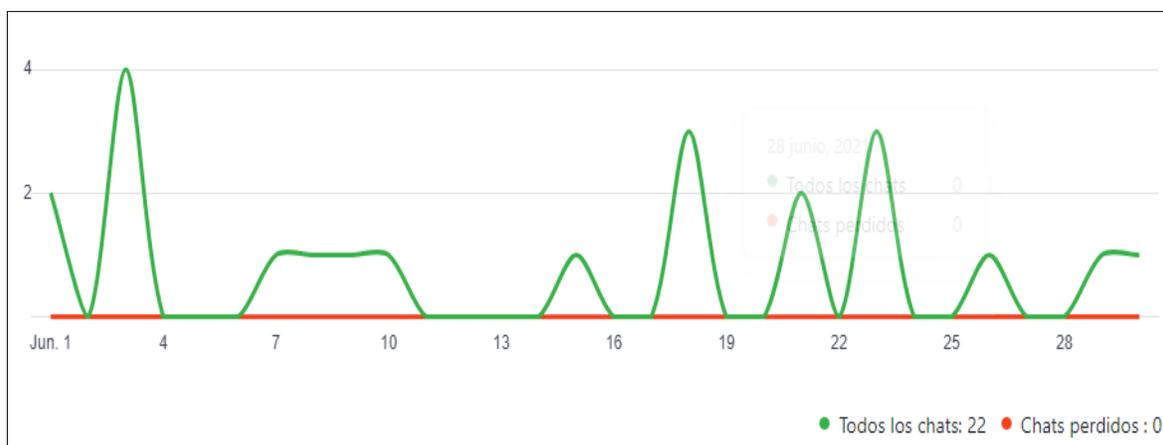
## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	9	21%
Identificado	33	78%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 21% (9) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 78% (33) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de junio se recibieron un total de 22 chats de los cuales se atendieron todos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes.



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 arrojado por Jivochat para el presente mes:

agente	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)	22	0	0	6	159:57:44
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6d 15:57:44</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	1136	03:51:34	1	0
<b>00:00:00</b>	<b>1136</b>	<b>03:51:34</b>	<b>1</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 18 minutos.

## 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.

- 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 18 peticiones a entidades distritales y nacionales 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.