



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

MARZO 2021

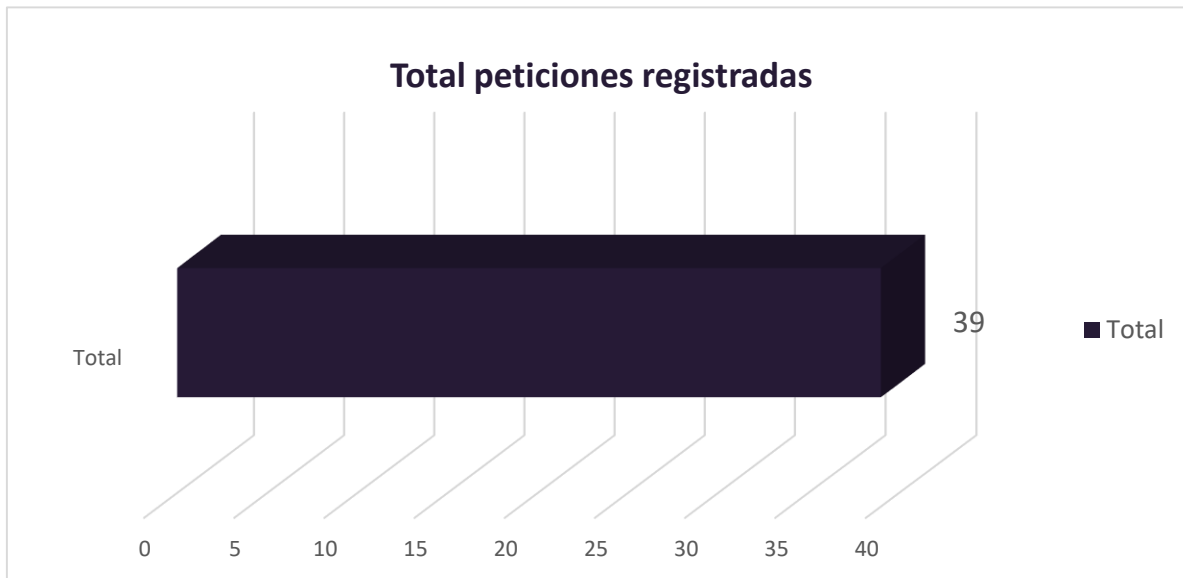
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., abril 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 trasladadas por no competencia	6
7.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	6
8.	Peticiones cerradas en el período	7
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia	7
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	8
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

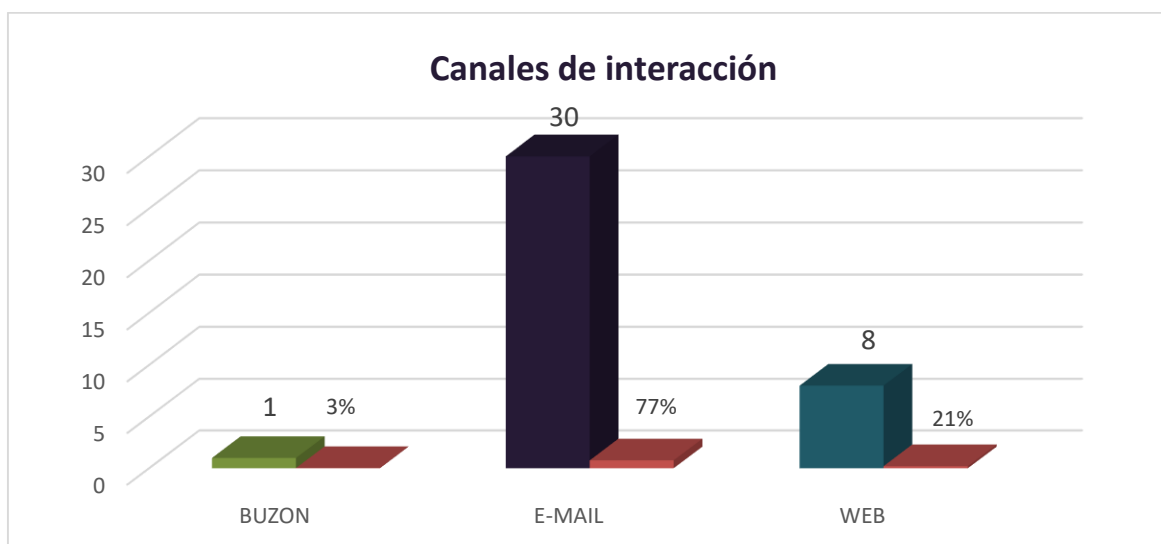
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total 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

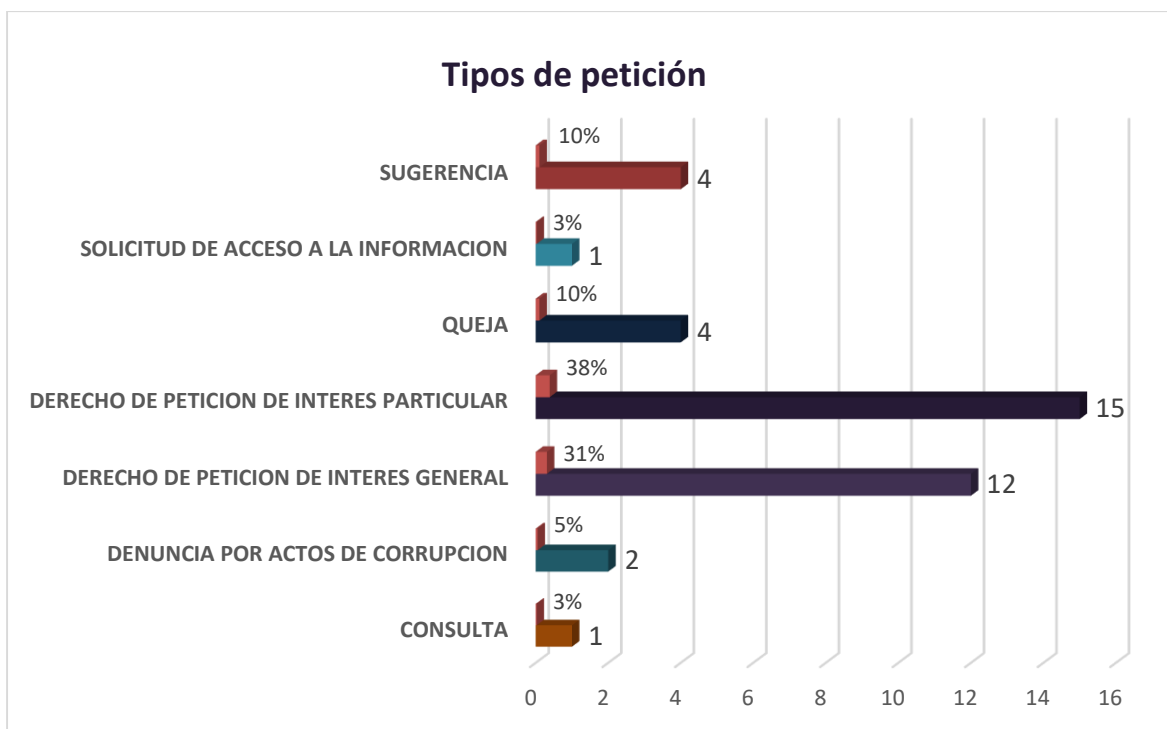


Total requerimientos 39

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 8 peticiones equivalentes al 21% 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 particular con un total de 15 registros correspondientes al 38% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés general con 12 registros equivalentes al 31% y finalmente las peticiones registradas como sugerencias y quejas con 4 registros equivalentes al 10% del total registrado.

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

- 909872021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA y a la Personería de Bogotá.
- 909942021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA y a la Personería de Bogotá.

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 922902021 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
922902021	X			8

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de temas administrativos y financieros se encuentra como el más relevante, obteniendo 8 clasificaciones equivalentes al 2% seguido por el tema de programación general con 7 (18%) peticiones que fueron **respondidas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Temas administrativos y financieros	8	21%
Programación general	7	18%
Participación en programas	6	16%
Permisos para retransmisión de la señal	4	11%
Administración del talento humano	3	8%
TOTAL GENERAL	28	74%

6. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 4 peticiones a la Personería de Bogotá y al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA y 2 peticiones a la Secretaría de Cultura y a la Secretaría de Gobierno por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladaron 4 peticiones a entidades nacionales como se relaciona a continuación:

- La petición número 751932021 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 228 del 11 de marzo de 2021.
- La petición número 823562021 se trasladó por competencia a la Alcaldía Municipal de Chía mediante oficio 238 de 5 de marzo de 2021.
- De igual manera la petición número 867772021 se trasladó por competencia a la Policía Metropolitana mediante oficio 257 del 23 de marzo 2021.
- Por último, la petición 1014052021 se trasladó por competencia a Audifarma S.A y a la EPS Compensar a través de oficio 287 de 30 de marzo de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 22% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 73 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	4	5%
Personería de Bogotá	4	5%
IDPYBA	4	5%
Secretaria de Cultura	2	3%
Secretaria de Gobierno	2	3%
Traslados por no competencia	16	22%

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 39 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 22 (56%) 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	22	16	38
Total general	22	16	38

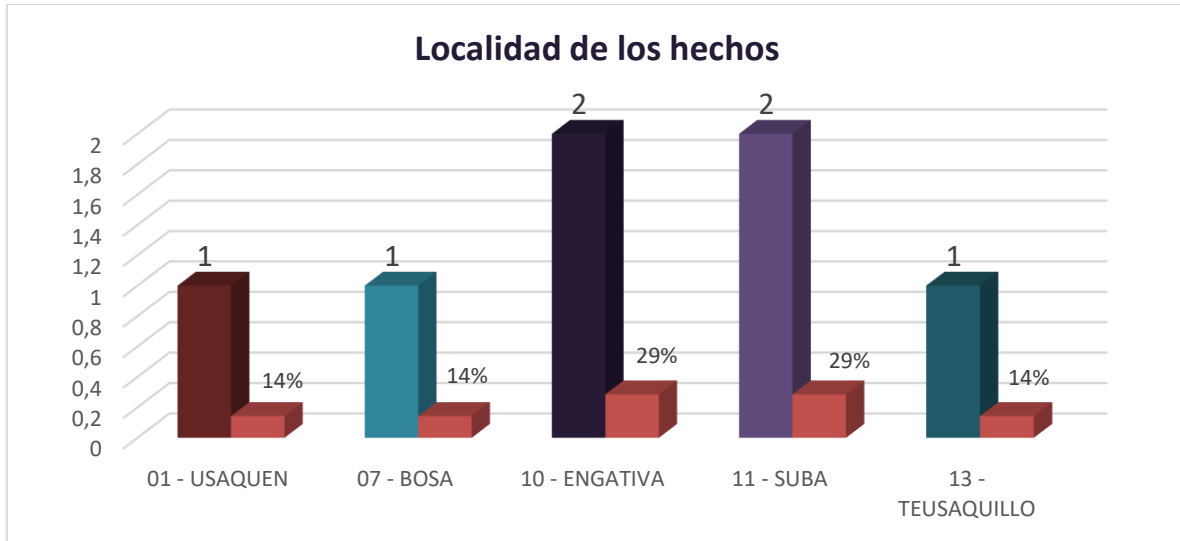
9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Solicitud de copia	Sugerencia
Secretaria General	8	11	11	14	13	13	12
Total general	8	11	11	14	13	13	12

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.

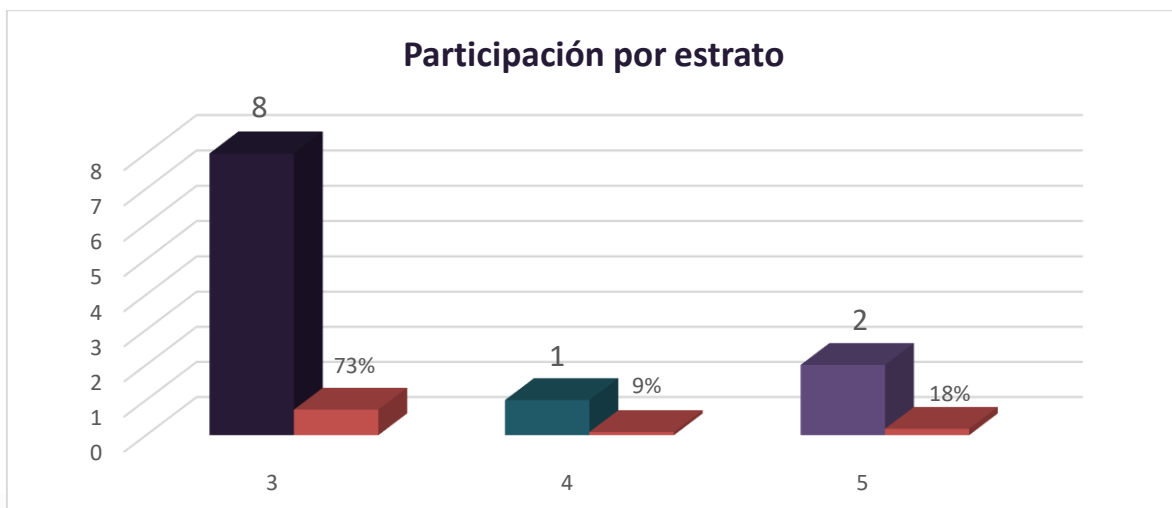
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 7 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Suba y Engativá participaron con 2 peticiones cada una equivalente al 29% del total registrado.

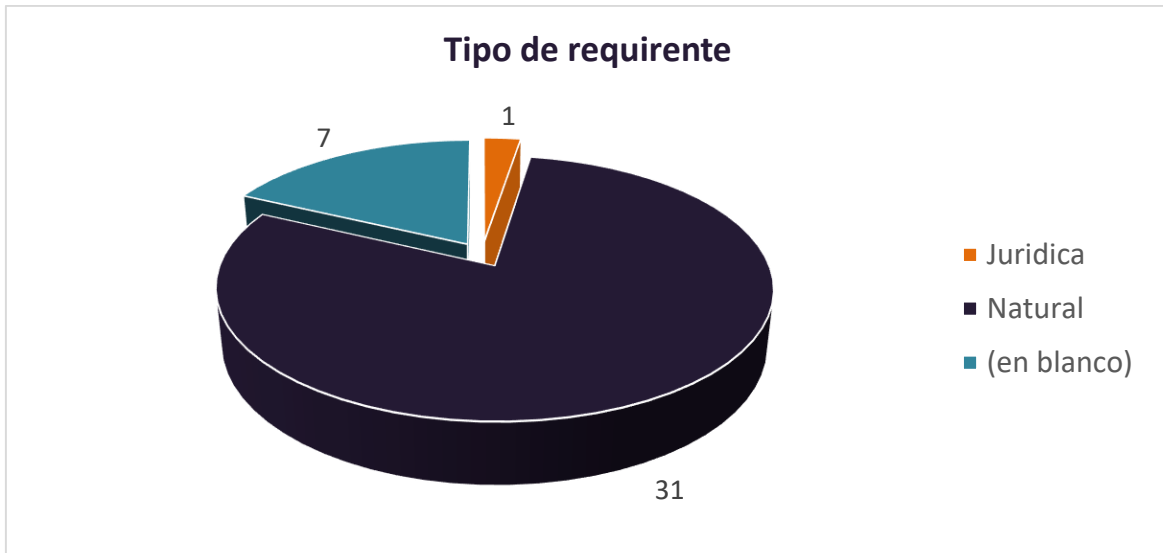
Se aclara que para este periodo disminuyeron los valores de localidad debido a que los ciudadanos no suministran esta información con facilidad.

11. Participación por estrato y tipo requirente



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 8 (73%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estrato 5 (18%) y 1 petición de estrato 4 equivalente al 9%.

Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministran la información completa.



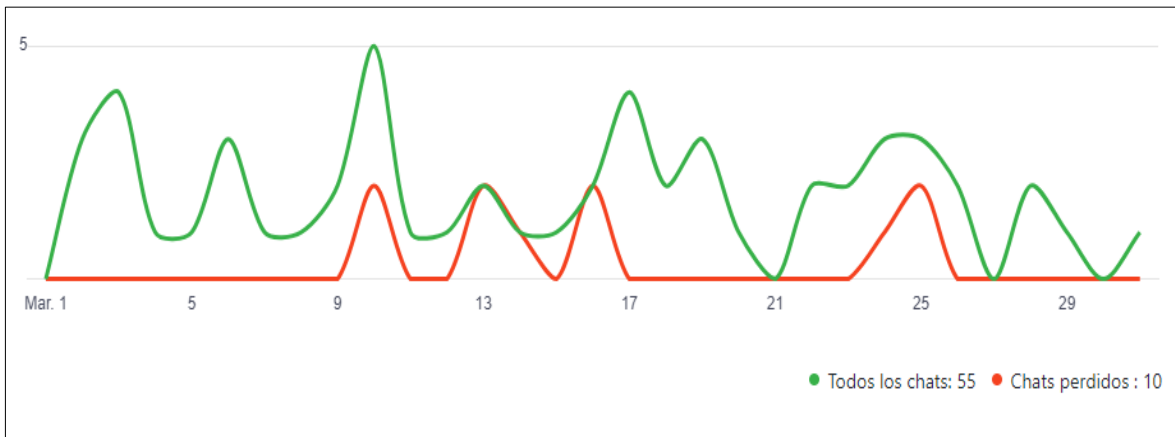
De las 39 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 31 (79%) peticiones, seguido por 1 (3%) petición para persona jurídica y 7 (18%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.

12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	7	18%
Identificado	32	82%
Total	39	100%

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

13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de marzo se recibieron un total de 55 chats de los cuales 45 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 10 de ellos fueron chats perdidos, 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 82% 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.
- Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos fueron renuentes para suministrar esta información.
- Se trasladaron un total de 73 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.
- La estrategia con las áreas para dar respuesta en menor tiempo a las peticiones ha venido funcionando, teniendo en cuenta el aumento en las respuestas definitivas a las peticiones dentro del periodo reportado.