



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

MARZO 2022

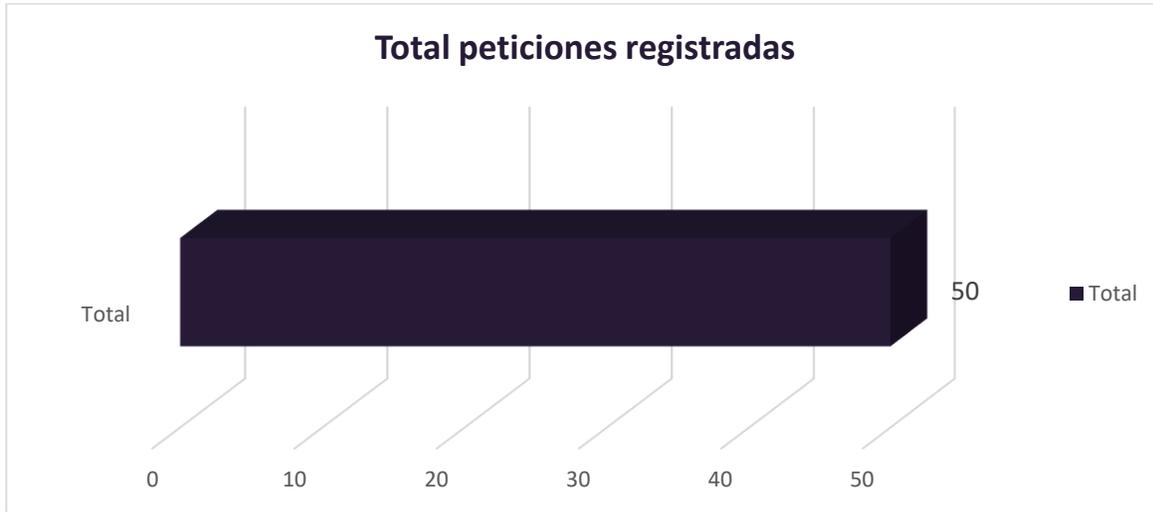
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., abril 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.	Recomendaciones.....	11
17.	Conclusiones.....	11

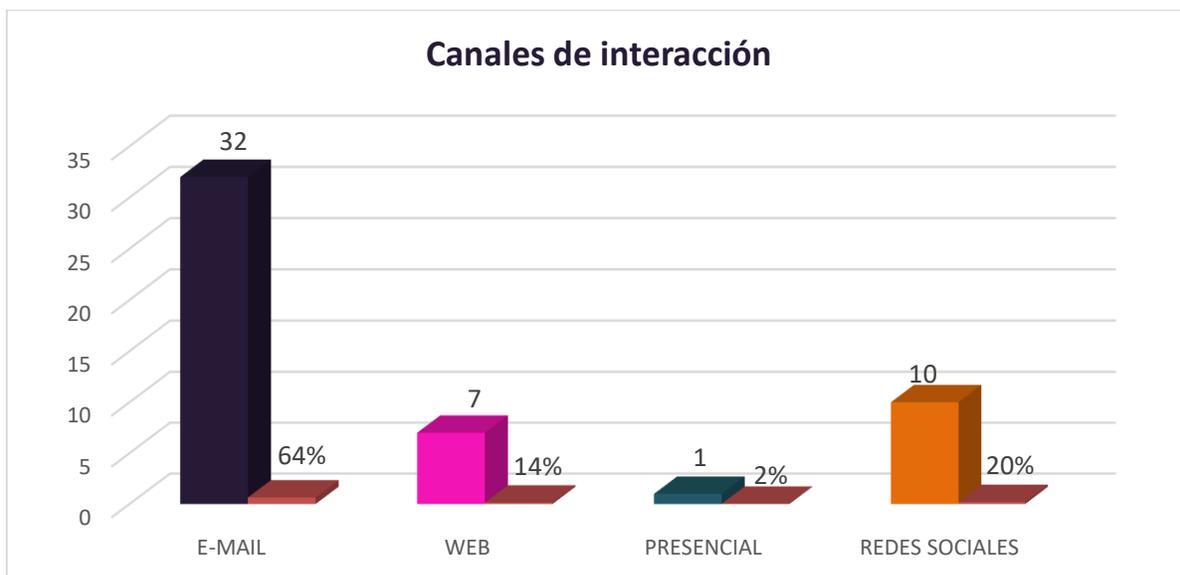
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 50

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 50 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

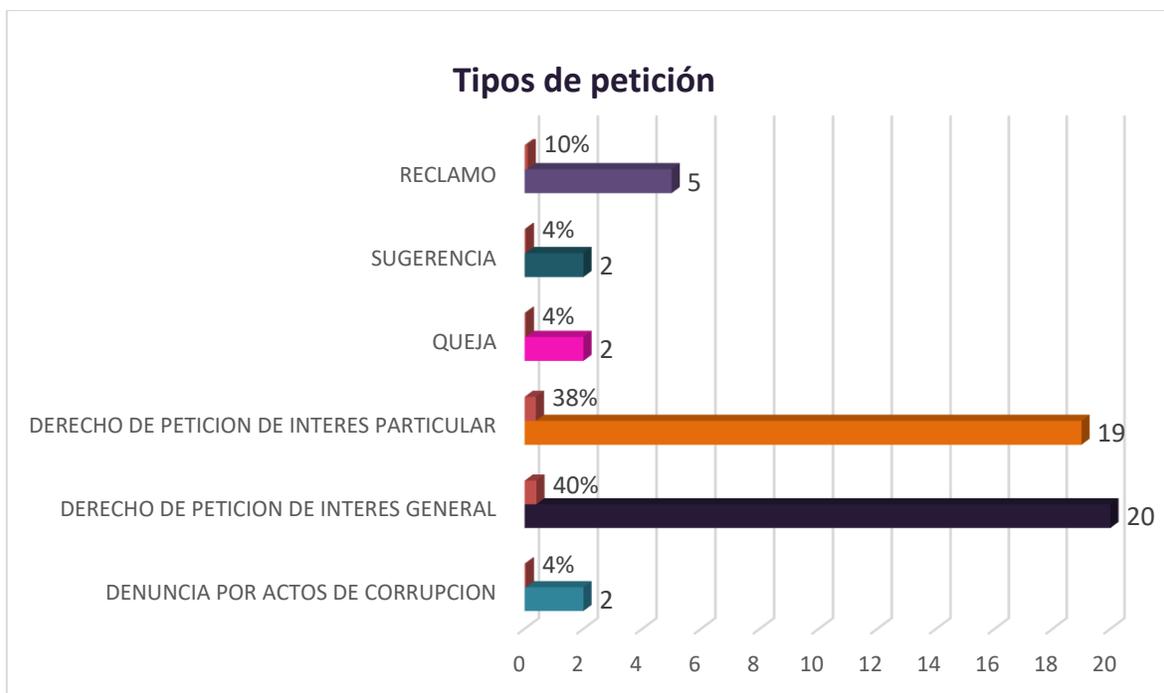


Total requerimientos 50

De las 50 PQRS registradas por la entidad, contamos con 32 (64%) 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 14% del total registrado en Bogotá Te Escucha, 10 peticiones por redes sociales equivalentes al 20% y finalmente una petición por el canal presencial equivalente al 2% de los registros en el sistema 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 y telefónico.

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 40% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés particular con 19 registros equivalentes al 38% y finalmente las peticiones registradas como reclamos con 5 registros equivalentes al 10% del total registrado.

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

- 1015712022 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP).

- 1076332022 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó a las siguientes entidades Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), Defensoría del Espacio Público, Instituto Para La Economía Social (IPES), Secretaría de Ambiente y Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.

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 dos solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada y gestionadas dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
810252022	X			3
1192032022	X			5

5. Participación por tipo de requirente



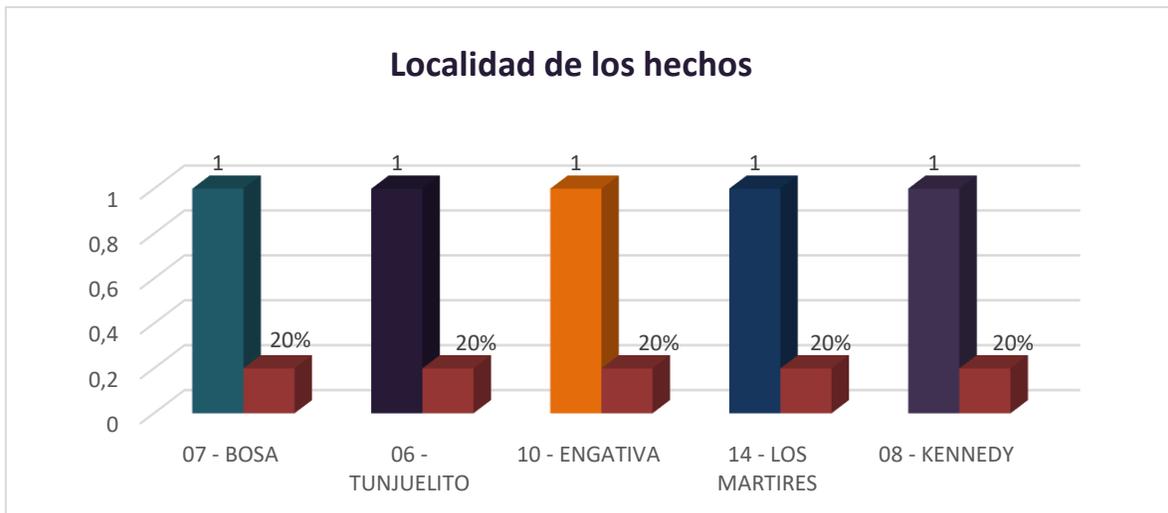
De las 50 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 42 (84%) peticiones, seguido por 3 (6%) peticiones para persona jurídica y 5 (10%) peticiones en blanco debido a cinco registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	10%
Identificado	45	90%
Total	50	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 10% (5) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 90% (45) se identificaron plenamente.

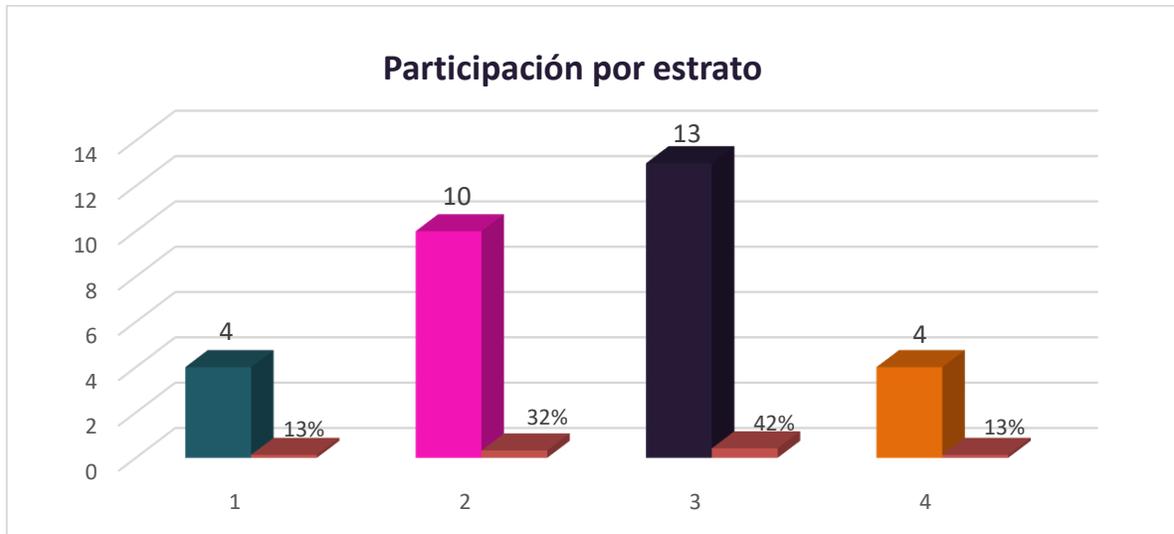
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 5 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Bosa, Tunjuelito, Engativá, Los Mártires y Kennedy equivalentes al 20% 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 13 (42%) peticiones registradas en el sistema, 10 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (32%) y 4 peticiones para estratos 4 y 1 cada uno, equivalentes al 13% del total de los registros del sistema Bogotá Te Escucha.



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	30	30	60
Total general	30	30	60

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 50 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 30 (60%) 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.

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 23 clasificaciones equivalentes al 38% seguido por programación general con 19 peticiones equivalentes al 32% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	23	38%
Permisos para retransmisión de la señal	4	7%
Programación general	19	32%
Proyectos de televisión	1	2%
Temas administrativos y financieros	6	10%
TOTAL GENERAL	53	88%

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	Sugerencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Queja	Reclamo
Secretaria General	8	11	10	2	12	8
Total general	5	10	13	14	17	8

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 la Secretaría de Integración Social y Secretaría de Educación respectivamente, 2 peticiones a Secretaría de Gobierno, Capital Salud EPS y UAESP por ser competencia de cada una de estas entidades.

Para este periodo no se reportaron traslados a entidades nacionales.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	2	20%
Secretaria de Educación	1	10%
Secretaria de Gobierno	2	20%
Secretaria de Integración Social	1	10%
UAESP	2	20%
Traslados por no competencia	8	80%

13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 6 peticiones por traslado de otras entidades las cuales fueron asignadas a las áreas competentes para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

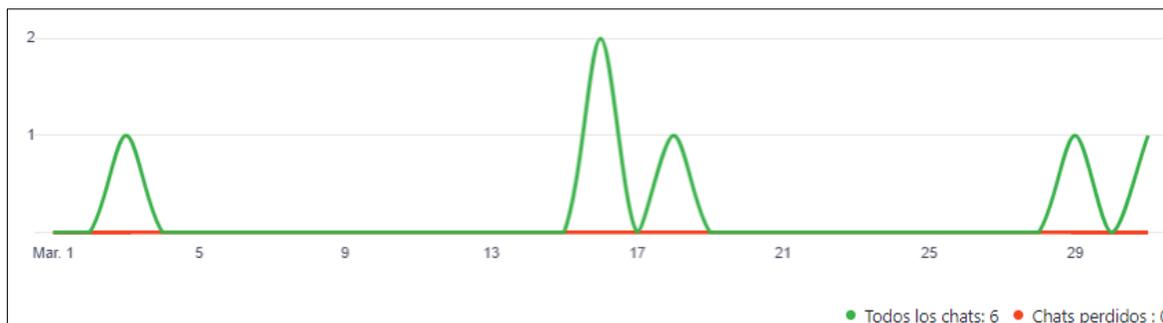
14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 50 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 20 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 marzo se recibieron un total de 6 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.

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	6	0	0	0	0	2
Canal capital (IG)	0	0	0	0	0	0
Canal Capital (FB)	76	0	2	0	2	47
TOTAL	82	0	2	0	2	49

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)	82	0	2	49	199:33:54
TOTAL	82	0	2	49	199:33:54

Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	577	10:59:50	0	0
00:00:00	577	10:59:50	0	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 10 minutos evidenciando una mejora sustancial en los tiempos por este medio.

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. Recomendaciones

- I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- II. Continuar con la atención oportuna a los requerimientos ciudadanos en el chat institucional de la entidad.
- III. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.

17. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- II. Disminuyó el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición lo que evidencia el resultado de las acciones de mejoras que se han promovido con las áreas.
- III. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- IV. Las consultas a través del chat institucional disminuyeron respecto a la página www.canalcapital.gov.co sin embargo continúan incrementado a través de las redes sociales.
- V. Aumentaron los datos sobre participación por estrato teniendo en cuenta que los ciudadanos suministraron con más facilidad esta información.

- VI. Se trasladaron un total de 10 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.
- VII. Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.