



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**NOVIEMBRE 2021**

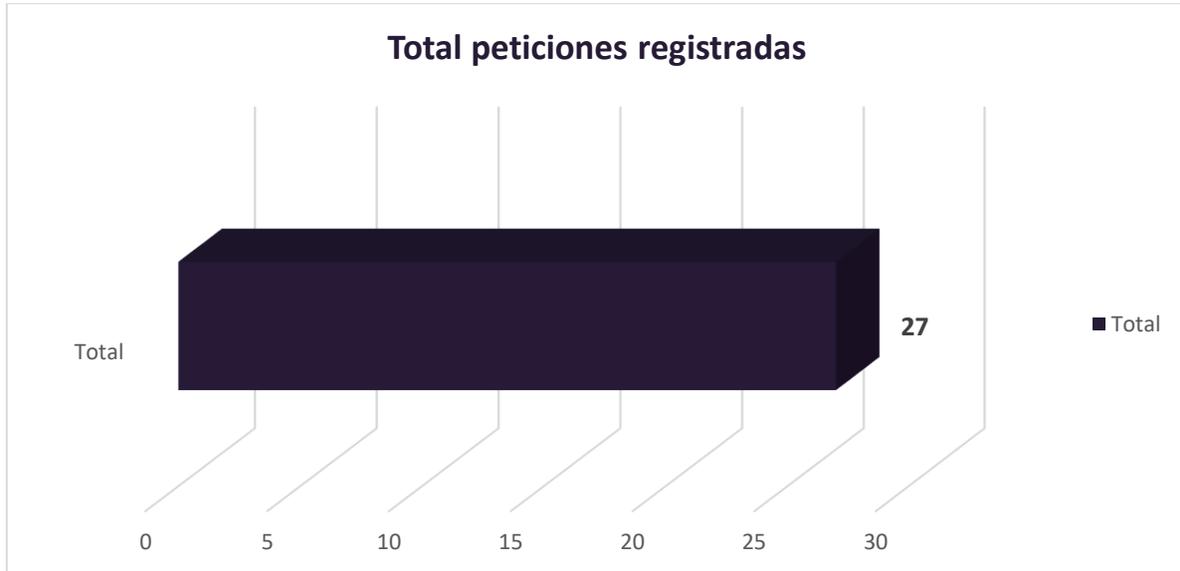
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., diciembre de 2021**

## Contenido

1.	Total de peticiones mensuales registradas por la entidad.....	3
2.	Canales de interacción.....	3
3.	Tipologías o modalidades.....	4
4.	Solicitudes de información.....	4
5.	Participación por tipo de requirente .....	5
5.1	Calidad del requirente .....	5
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 de peticiones trasladadas 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.	Conclusiones y recomendaciones .....	11

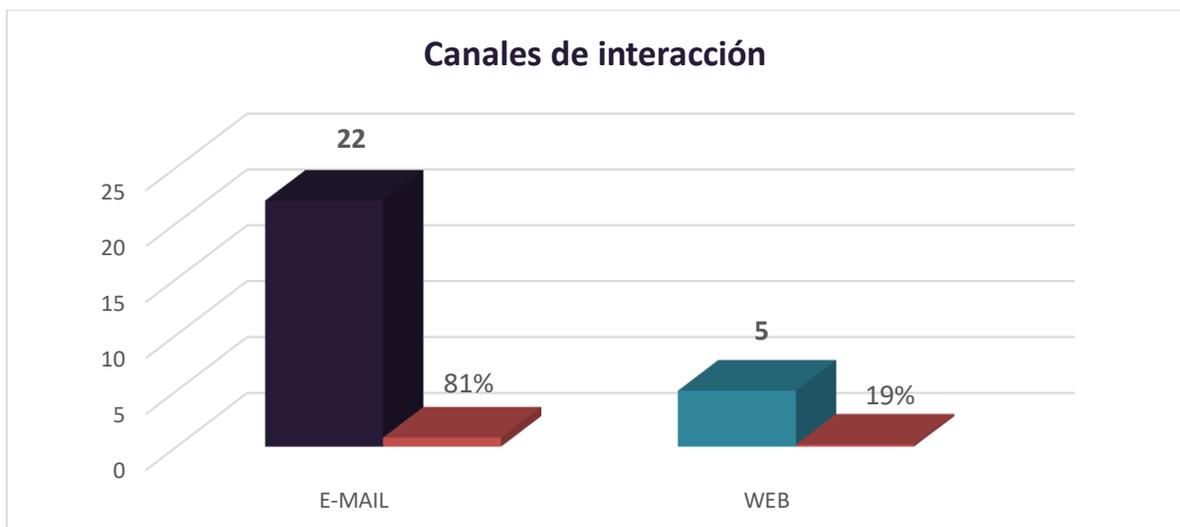
## 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 27**

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 27 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

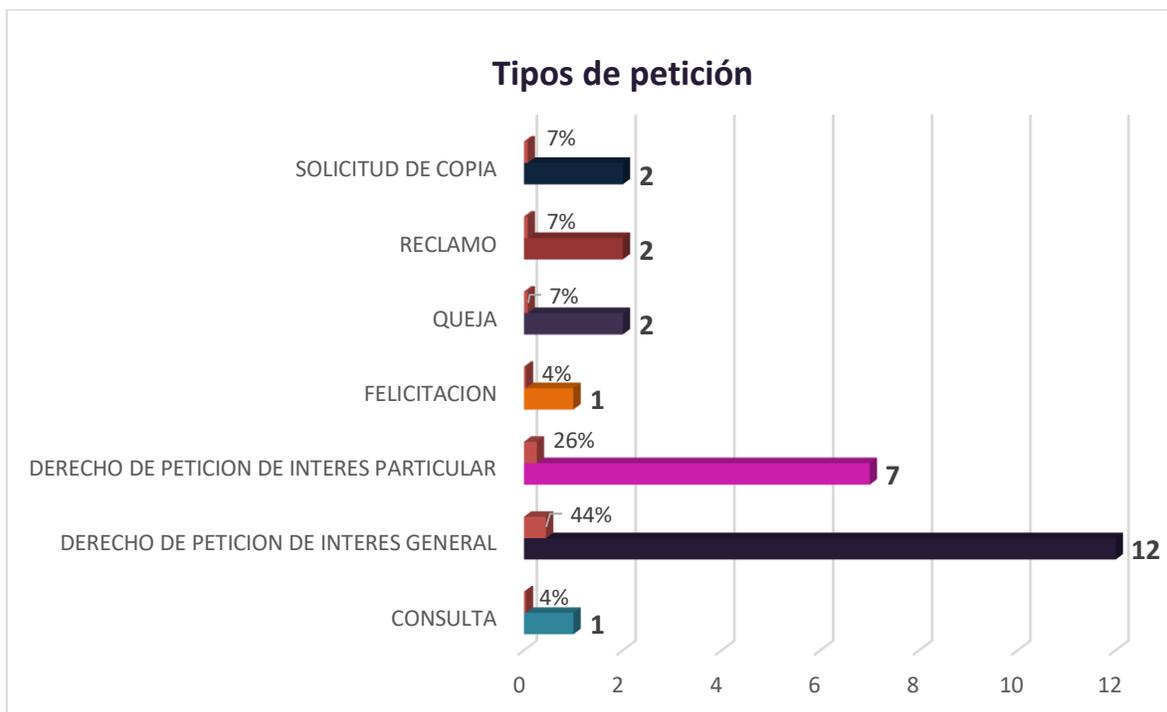


**Total de requerimientos 27**

De las 27 PQRS registradas por la entidad, contamos con 22 (81%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 5 peticiones equivalentes al 19% registradas 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 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 12 registros correspondientes al 44% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 7 registros equivalentes al 26% del total registrado.

### 4. Solicitudes de información

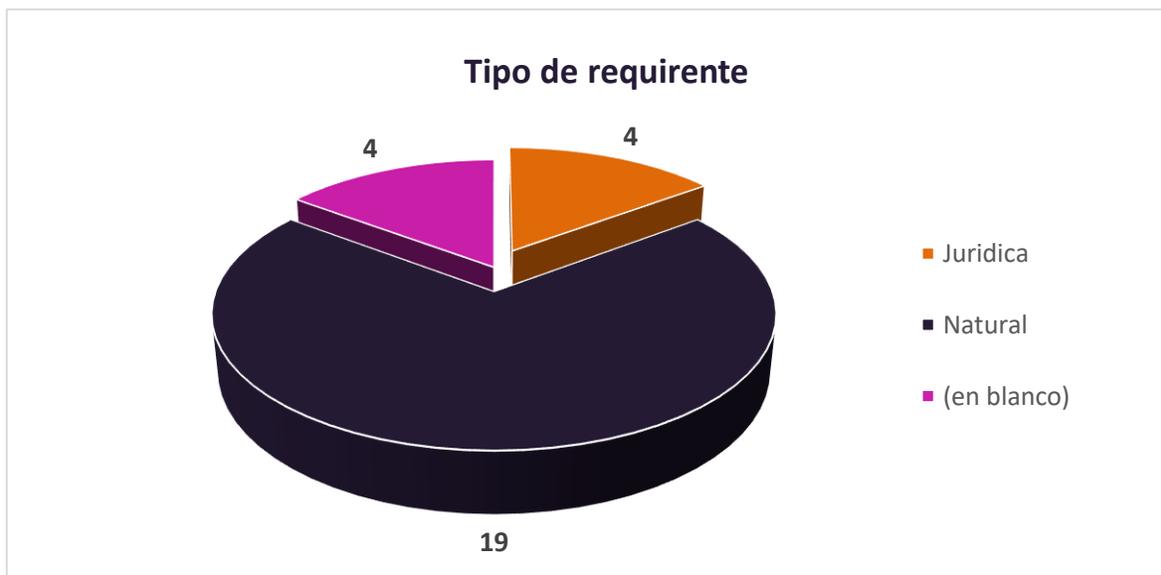
Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del *Decreto 1081 de 2015 Por medio del cual se expide*

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 registró una solicitud de información la cual fue trasladada al área encargada para su respuesta.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3741752021	X			1

## 5. Participación por tipo de requirente



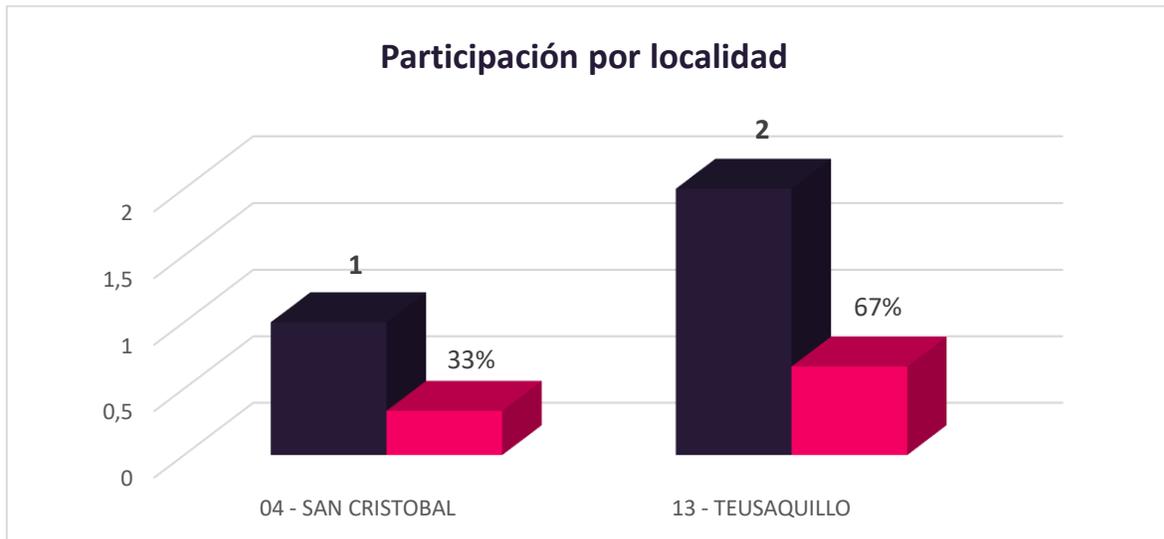
De las 27 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 19 (70%) peticiones, seguido por 4 (15%) peticiones de personas jurídicas y 4 (15%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema.

### 5.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 15% (4) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 85% (23) se identificaron plenamente.

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	15%
Identificado	23	85%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

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



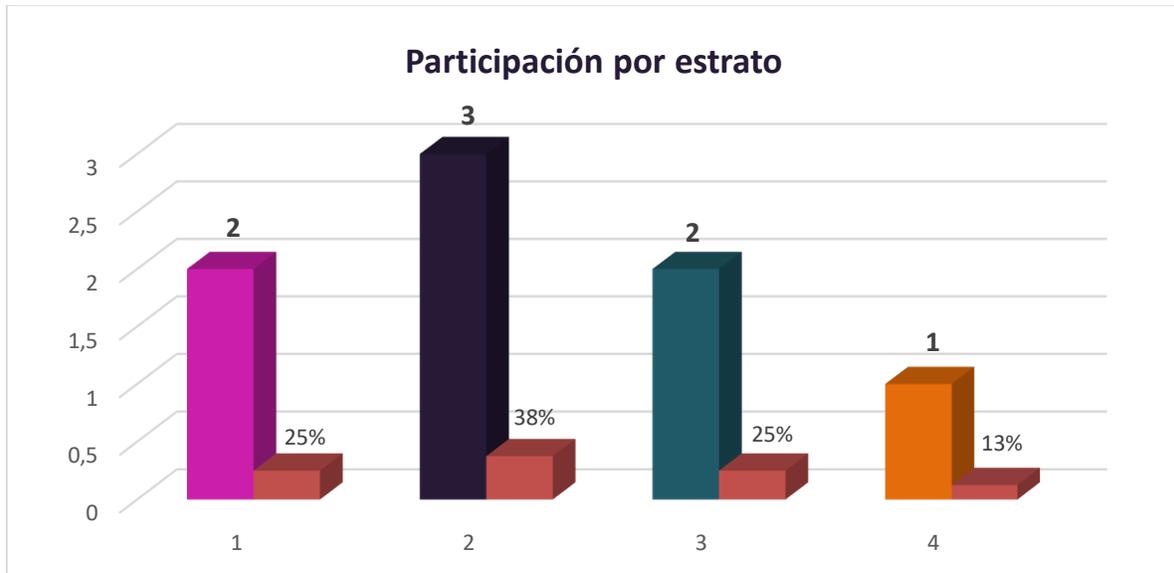
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 3 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tuvo mayor participación con un total de 2 registros equivalentes al 67% cada una, del total registrado.

Para este periodo disminuyeron los registros de la participación por localidad debido a que los ciudadanos no suministraron esta información.

## 7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 3 (38%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estrato 1 y 3 (25%) y finalmente 1 petición de estrato 4 equivalente al 13% 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

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	8	31	39
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>39</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 27 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 8 (30%) 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 20 clasificaciones equivalentes al 51% seguido por temas administrativos y financieros con 6 (15%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	20	51%
Permisos para retransmisión de la señal	4	10%
Programación general	2	5%
Proyectos de televisión	2	5%
Temas administrativos y financieros	6	15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34</b>	<b>87%</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	Consulta	Solicitud de copia	Reclamo	Felicitación
Secretaría General	13	16	2	18	8	9
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>9</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 1 petición a cada una de las siguientes entidades: Capital Salud EPS, Secretaría de Gobierno, Codensa y a la UAESP por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladó por competencia la petición número 3713682021 a la Policía Metropolitana y a la Fiscalía General de la Nación, a través de los oficios 1249 y 1250 de 16 de noviembre respectivamente.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	7%
Entidad nacional	1	7%
Secretaria de Gobierno	1	7%
Codensa	1	7%
UAESP	1	7%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>

## 13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 8 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 27 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 21 de ellos.

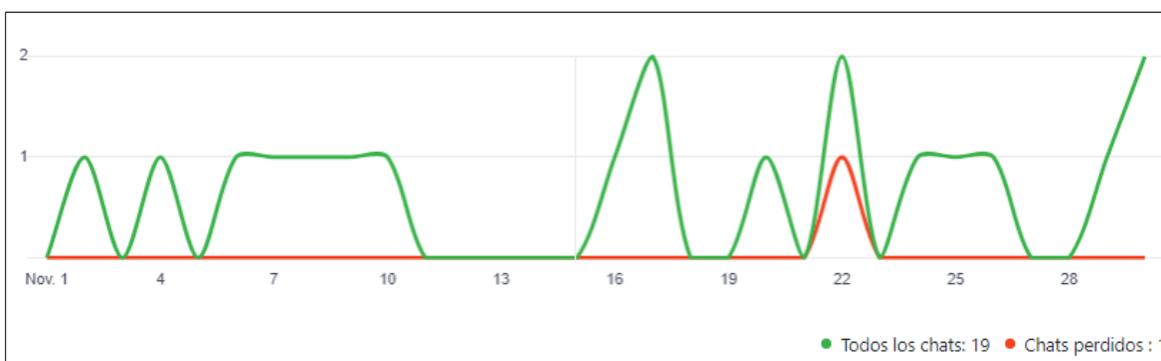
Sin embargo, se viene trabajando con las áreas para que se dé respuesta antes de los tiempos establecidos con el fin de mejorar los días de gestión y ofrecer al ciudadano una respuesta en menos tiempo y dentro del periodo de reporte.

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 noviembre se recibieron un total de 19 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) de los cuales se atendieron 18 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 95% 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
<a href="http://www.canalcapital.gov.co">www.canalcapital.gov.co</a>	18	0	1	0	1	9
Instagram	0	0	0	0	0	0
Facebook	72	0	2	0	2	43
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>52</b>

Se informa que a través de mensaje interno de Instagram no se ha recibido ninguna solicitud.

<b>Reporte general de chats por agente</b>					
<b>Sitio</b>	<b>Chats aceptados</b>	<b>Chats rechazados</b>	<b>Chats aceptados sin respuesta del agente</b>	<b>Mensajes sin conexión</b>	<b>Tiempo conectado (hh:mm:ss)</b>
CanalCapital(carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co)	90	0	3	52	256:52:00
<b>TOTAL</b>	90	0	3	52	10d 16:52:00

<b>Tiempo ausente (h:m:s)</b>	<b>Promedio de primera respuesta (en segundos)</b>	<b>Duración promedio del chat (hh:mm:ss)</b>	<b>Calificaciones positivas</b>	<b>Calificaciones negativas</b>
00:00:02	32108	15:39:12	0	0
00:00:02	32108	15:39:12	0	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 60 minutos, este aumento en el tiempo de respuesta se debe a que al medio día no se presta atención por una hora.

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. 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 la cantidad de peticiones teniendo en cuenta que todos los años en los últimos meses del año se reciben pocos requerimientos ciudadanos.
- Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministraron esta información.
- Se trasladaron un total de 14 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.

- Continúan las pruebas para recibir solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de mensaje interno (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.
- El tiempo de respuesta en el chat aumentó teniendo en cuenta que al medio día no se presta atención durante una hora.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.