



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

NOVIEMBRE 2022

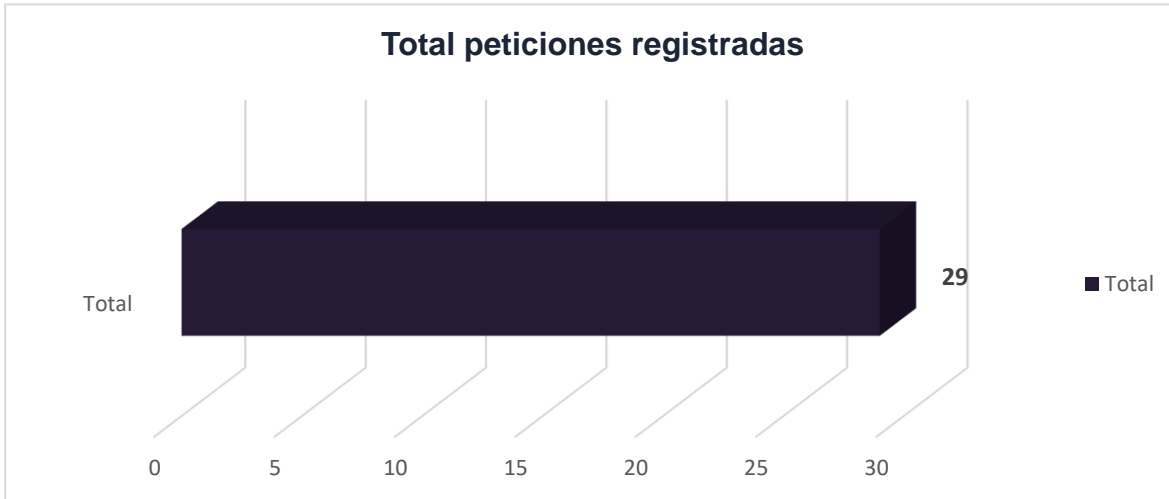
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., diciembre 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.....	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.....	7
10.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	7
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
12.	Total peticiones trasladado por no competencia	8
13.	Peticiones recibidas por traslado	9
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
15.	Estadísticas de atención en el chat	9
16.	Recomendaciones.....	11
17.	Conclusiones.....	11

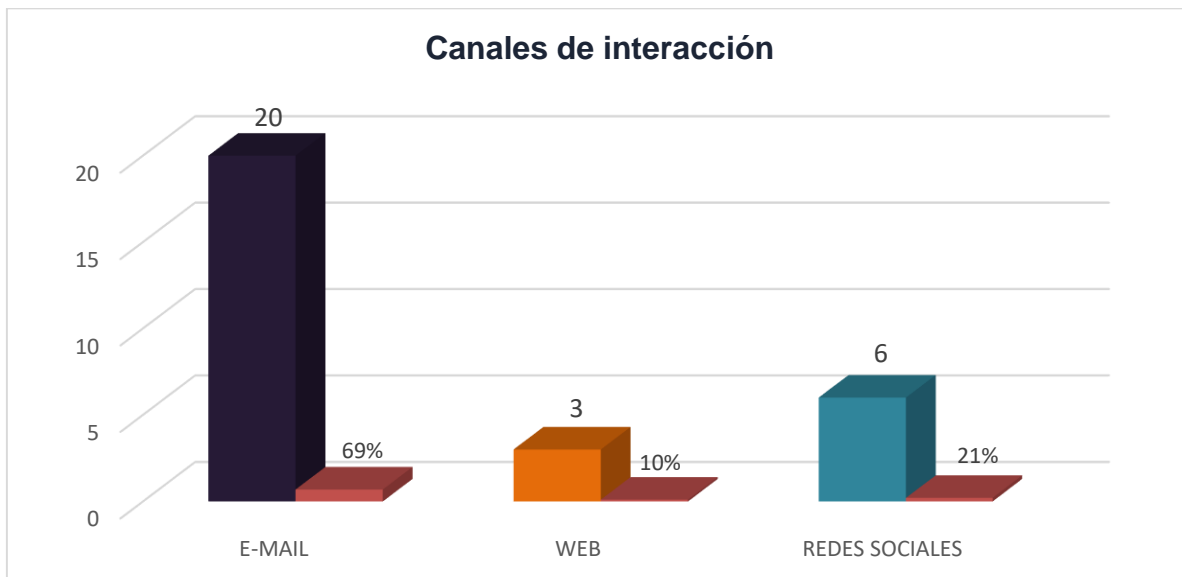
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 29

De acuerdo con las cifras arrojadas por el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 29 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha 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

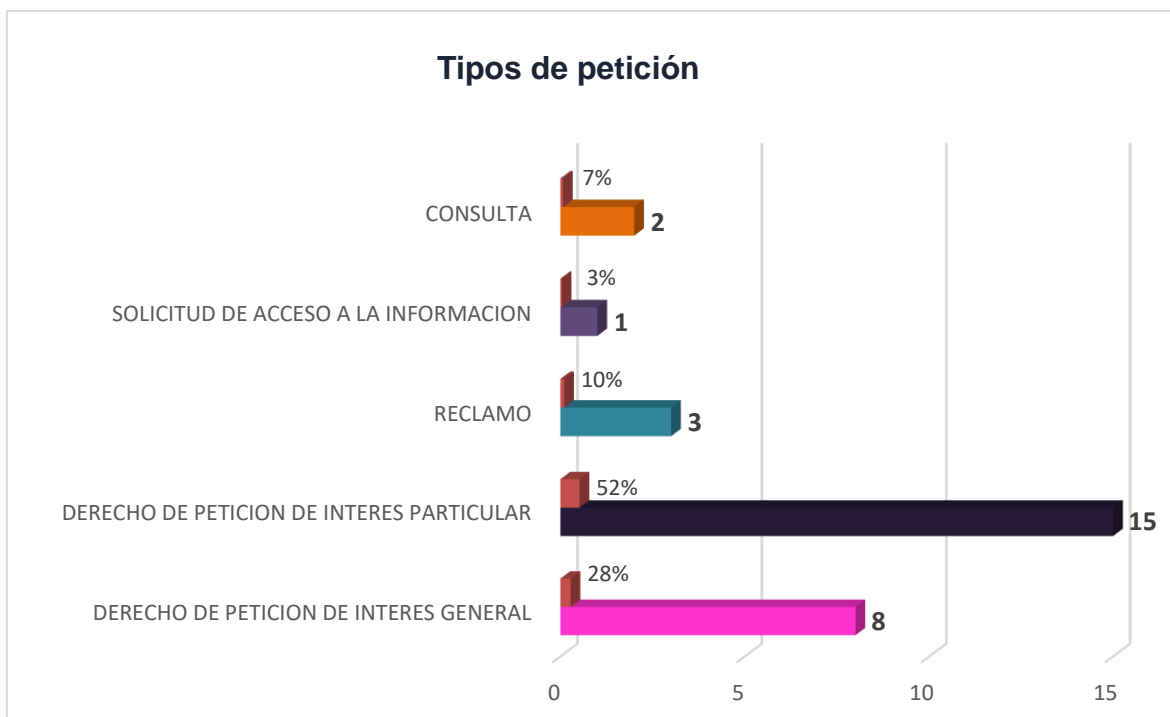


Total de requerimientos 29

De las 29 PQRS registradas por la entidad, contamos con 20 (69%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por redes sociales con 6 peticiones equivalentes al 21%, en estos registros se incluye las peticiones recibidas a través de Facebook, chat institucional y google forms para solicitud de copias de material audiovisual ubicado en la sede electrónica de la entidad, finalmente 3 peticiones por el canal web correspondientes al 10% de lo registrado en el sistema Bogotá Te Escucha.

Se informa que desde el mes de septiembre se empezó a prestar atención presencial en la sede de la calle 26, sin embargo, no se ha recibido ninguna petición por este canal.

3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en Bogotá Te Escucha se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 15 registros correspondientes al 52% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 8 registros equivalentes al 28% y finalmente las peticiones registradas como reclamos con 3 registros equivalentes al 10% 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 recibió una solicitud de información la cual fue trasladada al área encargada para su respuesta dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
4389922022	X			5

5. Participación por tipo de requirente



De las 29 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 27 (92%) peticiones, seguido por 1 (4%) petición en blanco debido a un registro como anónimo en el sistema y 1 (4%) petición correspondiente a persona jurídica.

5.1 Calidad del requirente

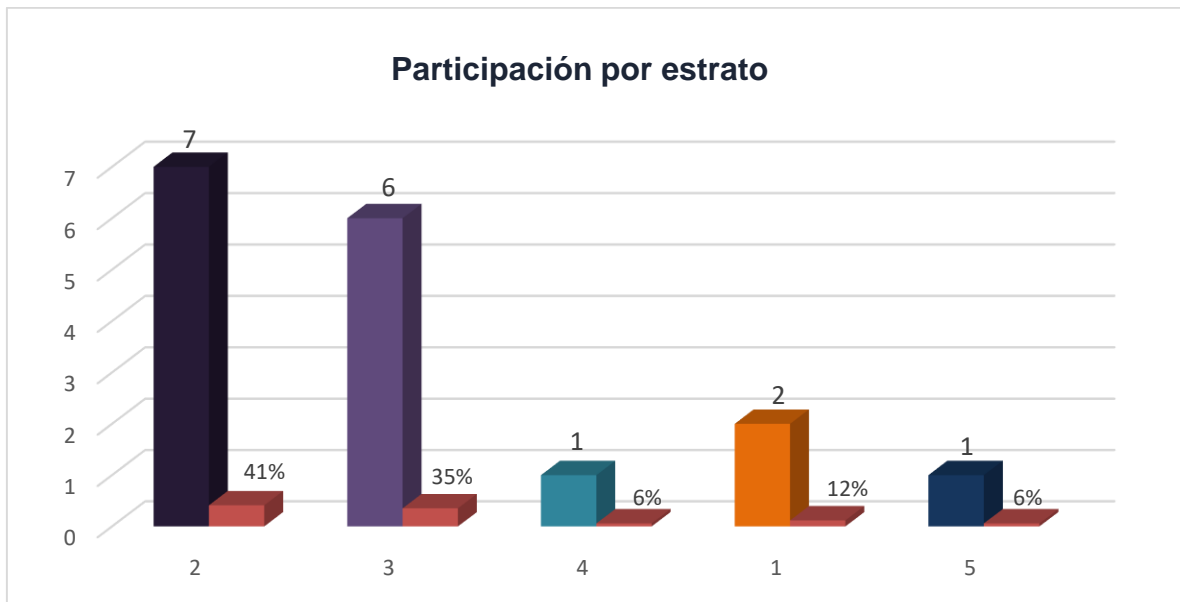
Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	1	4%
Identificado	28	96%
Total	29	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 4% (1) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 96% (28) se identificaron plenamente.

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

Para este periodo únicamente 2 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. Estos se registraron en las localidades de Usme y Suba. Hubo una disminución considerable en este dato puesto que los ciudadanos no suministran con facilidad este tipo de información.

7. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 7 (41%) peticiones registradas en el sistema y 6 peticiones de ciudadanos de estrato 3 equivalentes al 35% 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	12	10	22
Total general	12	10	22

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 29 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 12 (41%) 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, cierres por traslados, entre otros, pues supera el alcance del informe.

9. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 15 clasificaciones equivalentes al 68% de los registros en Bogotá Te Escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 4 peticiones equivalentes al 18% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	15	68%
Temas administrativos y financieros	4	18%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	5%
Temas de contratación y personal	1	5%
Franja informativa	1	5%
TOTAL GENERAL	22	100%

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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
Secretaria General	9	9
Total general	9	9

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición según lo establece la ley 1755 de 2015. 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 cada una de las siguientes entidades por ser de su competencia:

Acueducto - EAAB-ESP, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA y Secretaria de Seguridad.

Entidad	Total	%
Entidad nacional	2	40%
Acueducto - EAAB-ESP	1	20%
IDPYBA	1	20%
Secretaria de Seguridad	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

De igual manera, se trasladaron las siguientes peticiones a nivel nacional y/o territorial:

- La petición número 4161472022 se trasladó a la EPS Sanitas con copia a Droguerías Cruz Verde a través del oficio 1212 del 16 de noviembre de 2022 por ser de su competencia.
- La petición número 4004102022 se trasladó a la Asociación de Cabildos y/o Autoridades Indígenas del Nudo de los Pastos Shaquiñan a través del oficio 1171 de 8 de noviembre por ser de su competencia.

13. Peticiones recibidas por traslado

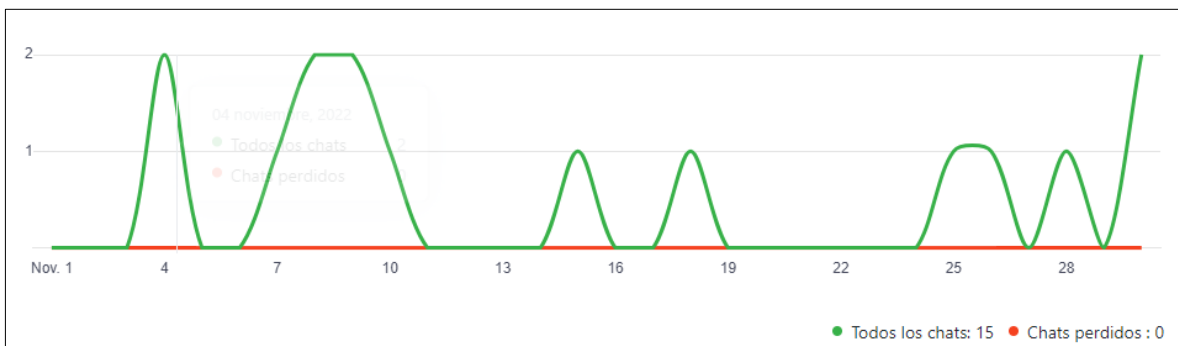
Para este periodo se recibieron 3 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

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 29 requerimientos registrados se encuentran pendientes por respuesta 12 de ellos.

Se continúa 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.

15. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de noviembre se recibieron un total de 15 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente y 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 reporte:

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	15	0	0	0	0	6
Canal Capital (FB)	41	0	0	0	0	26
TOTAL	56	0	0	0	0	32

En la práctica durante los meses de septiembre y octubre, se evidenció que la integración con Instagram no es funcional, esto teniendo en cuenta que la gran mayoría de mensajes recibidos no son peticiones o solicitudes de la ciudadanía sino etiquetas que se realiza al usuario del canal por esta red. Como la estrategia del área digital no incluye respuesta a este tipo de acciones, se decidió cancelar la integración con Instagram y solo recibir peticiones y atender a la ciudadanía que se contacte por Facebook.

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)	56	0	0	32	148:33:11
TOTAL	56	0	0	32	148:33:11

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	329	14:17:45	0	0
00:00:00	329	14:17:45	0	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat aumentó a 5 minutos teniendo en cuenta que algunas solicitudes requieren contacto y/o información de las demás áreas lo que implica alguna demora en las respuestas.

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, sin embargo, estos son recuperados en los 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. Revisar semanalmente la integración del chat con Facebook para garantizar la atención del ciudadano por este medio.
- IV. 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. Se mantiene el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición gracias al fortalecimiento y el seguimiento de las respuestas con las áreas encargadas.
- 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 y a la red social Facebook, esto teniendo en cuenta que para los últimos meses del año la interacción de la ciudadanía con la entidad no es la misma.
- V. Se eliminó la integración del chat institucional con la red social Instagram puesto que no es funcional debido a que la mayoría de mensajes recibidos no son peticiones o comentarios de la ciudadanía.
- VI. Se trasladaron un total de 5 peticiones a entidades distritales y/o nacionales por ser competencia de cada una de ellas.