



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

OCTUBRE 2020

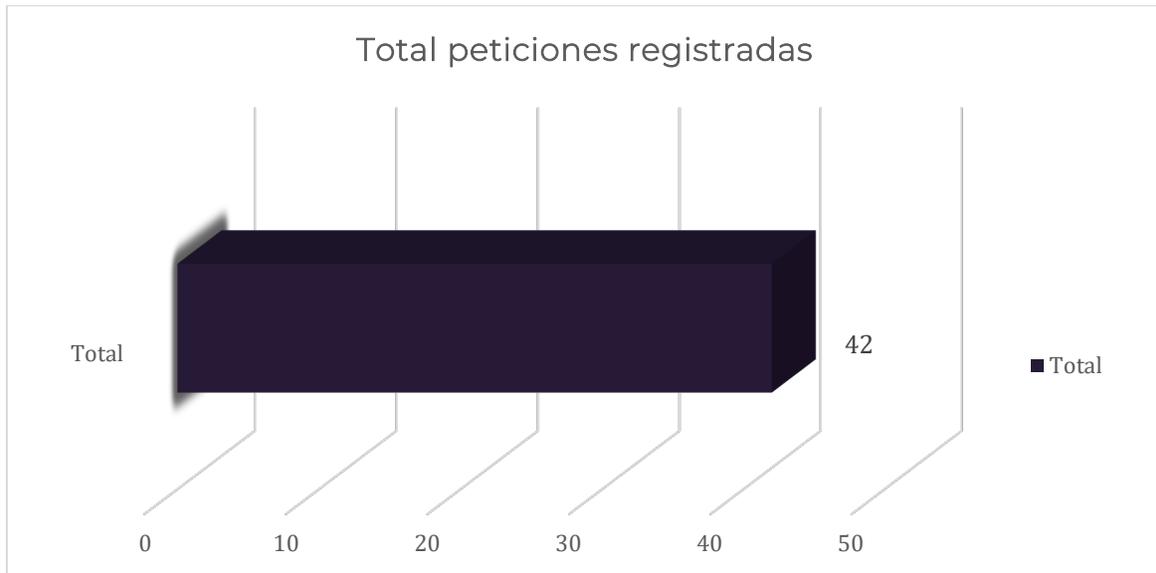
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., noviembre de 2020

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 trasladado por no competencia | 6 |
| 7. | Subtemas veedurías ciudadanas..... | 7 |
| 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 |

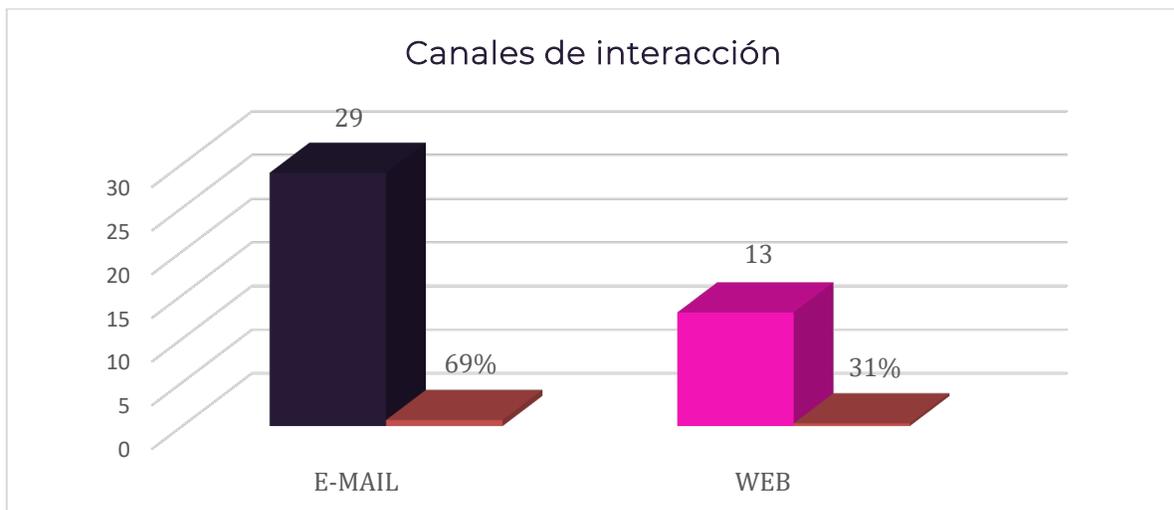
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total 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 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.

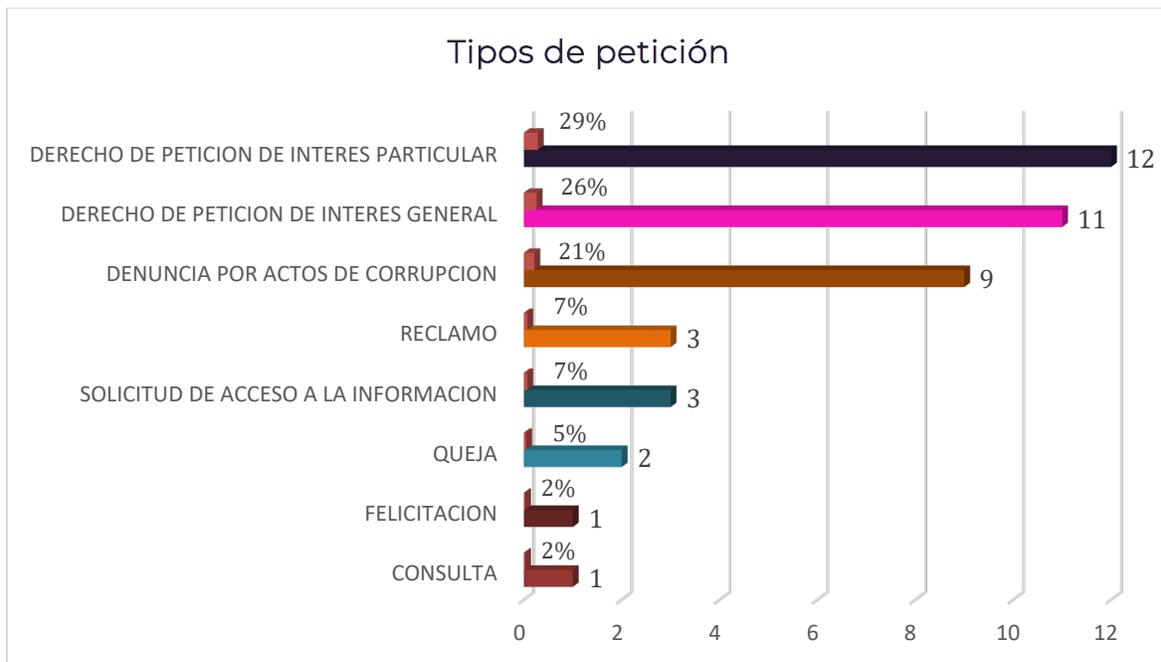
2. Canales de interacción



Total requerimientos 42

De las 42 PQRS registradas por la entidad, contamos con 29 (69%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 13 peticiones equivalentes al 31% 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 finales de marzo se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales.

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 12 registros correspondientes al 29% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés general con 11 registros equivalentes al 26% y finalmente las peticiones registradas bajo la modalidad de denuncias por actos de corrupción con 9 registros equivalentes al 21% del total registrado.

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

- 2752192020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno.
- 2799812020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Fiscalía General de la Nación a través del oficio número 1154 de 20 de octubre de 2020.

- 2853452020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Policía Metropolitana a través del oficio 1152 de 20 de octubre de 2020.
- 2902962020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 2934902020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria de Salud y Secretaría de Gobierno
- 2958682020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia mediante oficio 1185 de 30 de octubre de 2020.
- 2958602020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaria de Integración Social.
- 2921112020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Veeduría Distrital y al IDU.
- 2975222020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaria de Gobierno.

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 que recibió la entidad.

Como podemos observar para este período se trasladó una solicitud de información con radicado número 2959542020 a la Secretaría de Hacienda por ser de su competencia.

| Número solicitud | Solicitud de información recibida | Solicitud de información trasladada | Solicitud de información negada | Días de gestión |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 2683232020 | X | | | 3 |
| 2842122020 | X | | | 2 |
| 2959542020 | | X | | 1 |
| 3031242020 | X | | | 3 |

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 22 clasificaciones equivalentes al 52%, seguido por programación general con 10 (24%)

peticiones, después atención y servicio a la ciudadanía y tarifas publicitarias con 2
peticiones cada una equivalentes al 5% del total registrado en el sistema.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Administración del talento humano | 1 | 2% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 2 | 5% |
| Participación en programas | 22 | 52% |
| Programación general | 10 | 24% |
| Tarifas publicitarias | 2 | 5% |
| TOTAL GENERAL | 37 | 88% |

6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB, al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y a la Secretaría de Educación, de igual manera se trasladaron 6 peticiones a la Secretaría de Gobierno a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

La petición número 2634512020 se trasladó por competencia la Corte Suprema de Justicia mediante oficio 1095 el 01 de octubre de 2020.

De igual manera la petición número 2799812020 se trasladó por competencia a la Fiscalía General de la Nación a través del oficio 1154 del 20 de octubre de 2020.

La petición número 2891552020 se trasladó por competencia a Supertiendas y Droguerías Olímpica mediante oficio 1153 el 20 de octubre de 2020.

Y la petición número 2958682020 se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia a través del oficio 1185 del 30 de octubre de 2020.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 62% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 21 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

| Entidad | Total | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Acueducto - EAB | 1 | 5% |
| Entidad Nacional | 4 | 19% |
| IDU | 1 | 5% |
| Secretaria de Educación | 1 | 5% |
| Secretaria de Gobierno | 6 | 29% |
| Traslados por no competencia | 13 | 62% |

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 12 (29%) 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 | 12 | 30 | 42 |
| Total general | 12 | 30 | 42 |

9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

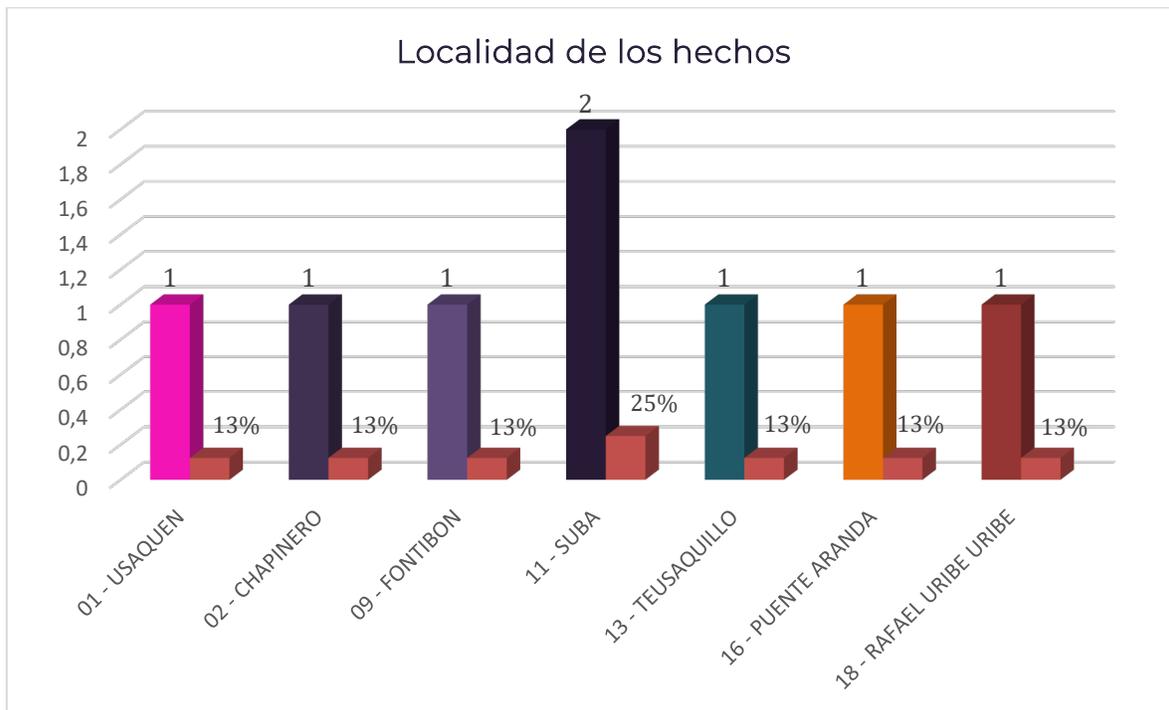
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

| Dependencia | Consulta | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de acceso a la información | Sugerencia |
|----------------------|----------|--|---|--------------|-----------|----------|--------------------------------------|------------|
| Secretaria General | 9 | 15 | 11 | 3 | 15 | 1 | 10 | 21 |
| Total general | 9 | 15 | 11 | 3 | 15 | 1 | 10 | 21 |

En el periodo reportado se observa que se respondió fuera del tiempo dispuesto una petición registrada como sugerencia según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Se informa que se ha establecido con las áreas una comunicación más asertiva para que no se repita esta situación.

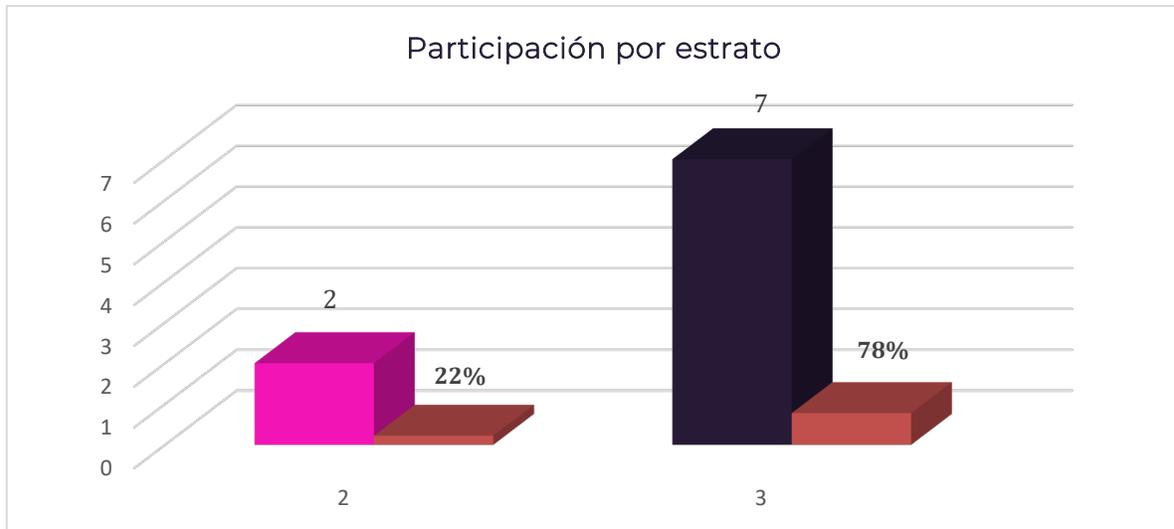
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 8 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tiene la mayor participación con 2 peticiones equivalentes al 25% del total registrado, contamos con 1 petición para las localidades de Usaquén, Chapinero, Fontibón, Teusaquillo, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe equivalentes al 13% del total registrado.



11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 7 (78%) peticiones registradas en el sistema y 2 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (22%).



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 31 (74%) peticiones, seguido por 11 (26%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.

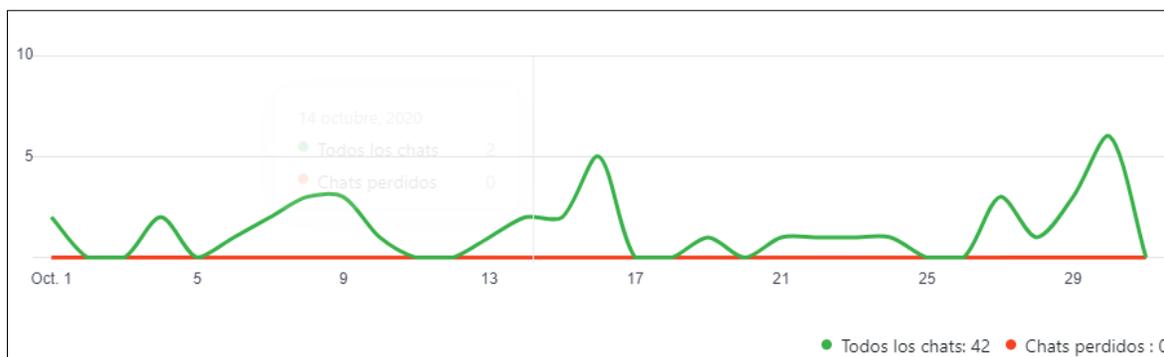


12. Calidad del requirente

| Nombre del peticionario | N | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 11 | 26% |
| Identificado | 31 | 74% |
| Total | 42 | 100% |

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 26% (11) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 74% (31) se identificaron plenamente.

13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de octubre se recibieron un total de 42 chat los cuales fueron atendidos 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.

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.
- Las consultas a través del chat institucional disminuyeron teniendo en cuenta las disposiciones dadas por la Alcaldía Distrital frente a la emergencia sanitaria que vive el país.
- Se trasladaron un total de 21 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Aumentaron los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.
- Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido.