



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

OCTUBRE 2022

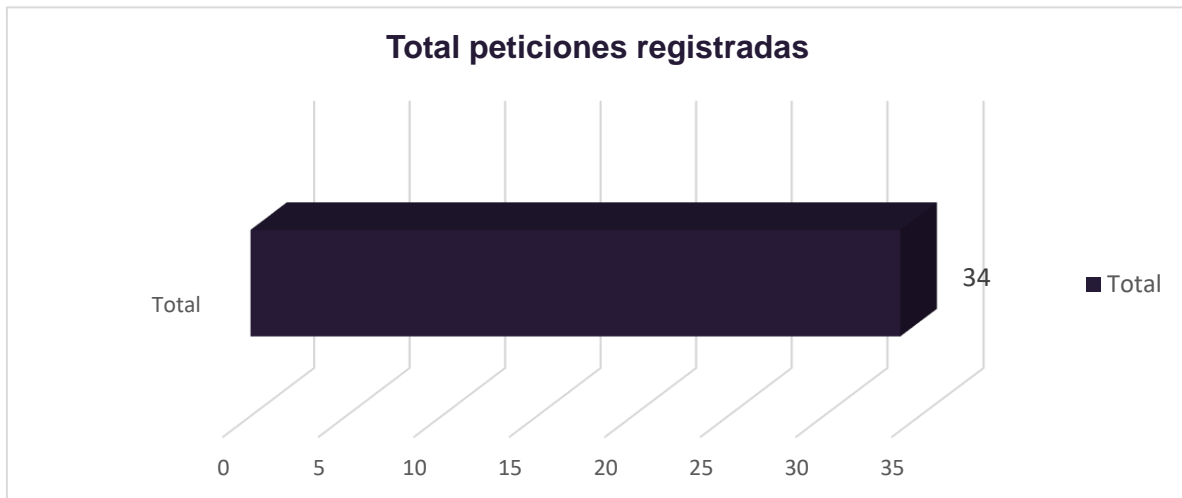
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., noviembre 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	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.....	7
10.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	8
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

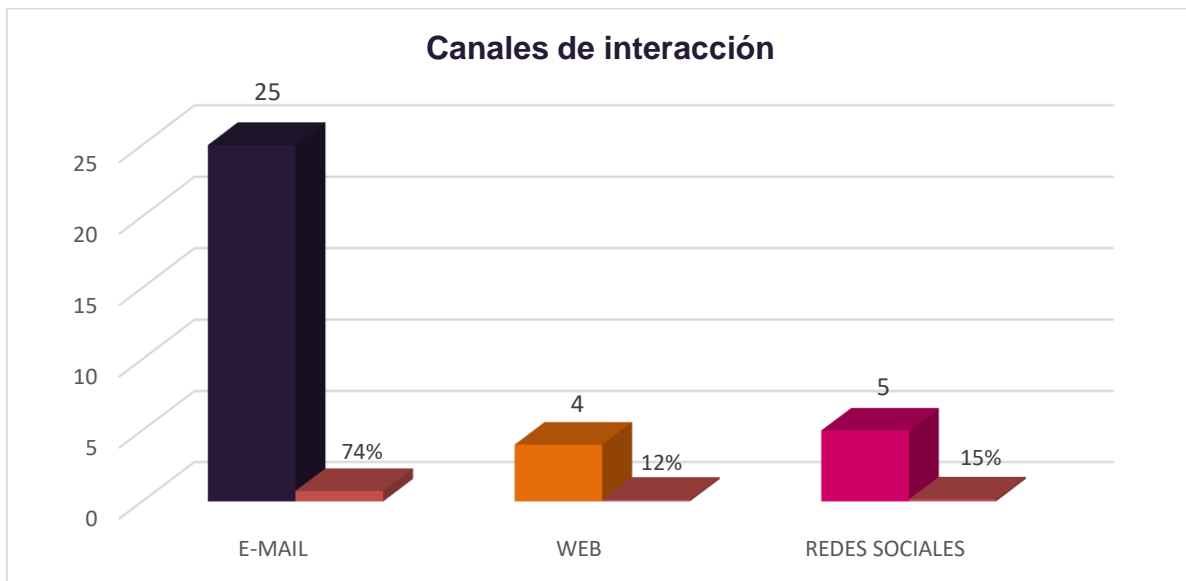
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 34

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 34 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

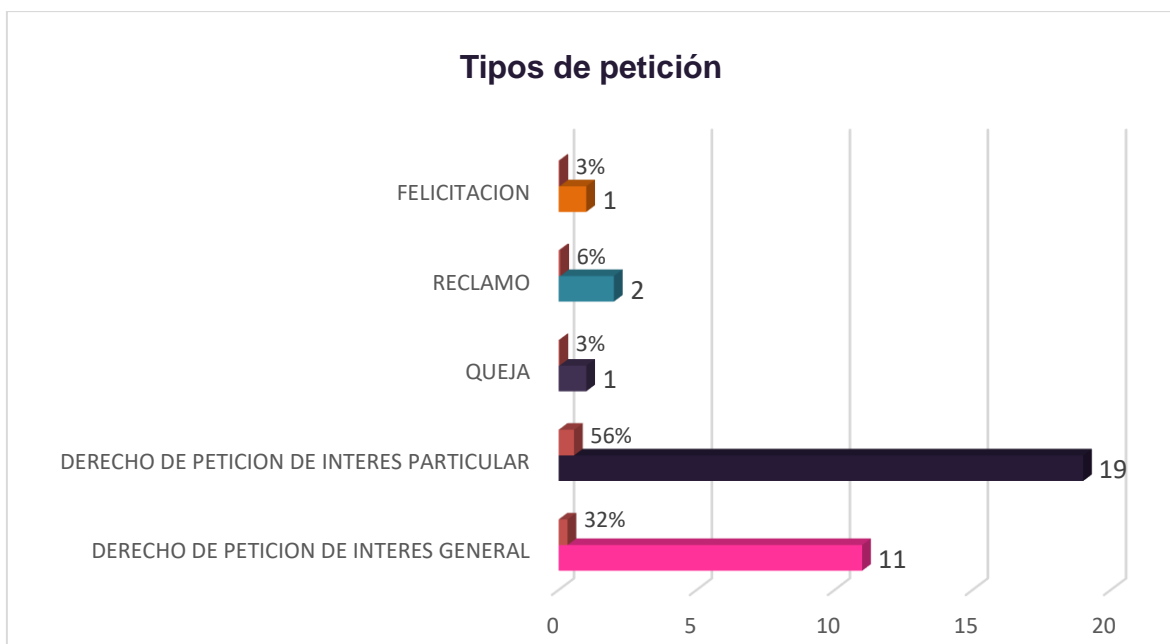


Total de requerimientos 34

De las 34 PQRS registradas por la entidad, contamos con 25 (74%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por redes sociales con 5 peticiones equivalentes al 15%, en estos registros se incluye Facebook, chat institucional y el google forms para solicitud de copias de material audiovisual ubicado en la sede electrónica de la entidad, finalmente 4 peticiones por el canal web correspondientes al 12% 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.

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 19 registros correspondientes al 56% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 11 registros equivalentes al 32% y finalmente las peticiones registradas como reclamos con 2 registros equivalentes al 6% 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 no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

5. Participación por tipo de requirente



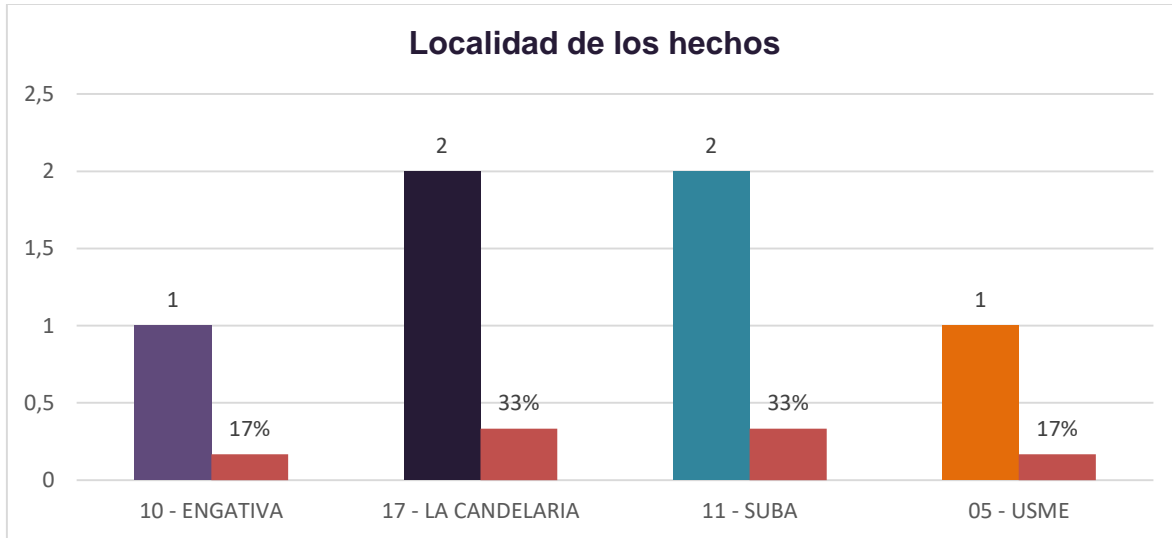
De las 34 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 32 (94%) peticiones, seguido por 2 (6%) peticiones en blanco debido a dos registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	6%
Identificado	32	94%
Total	34	100%

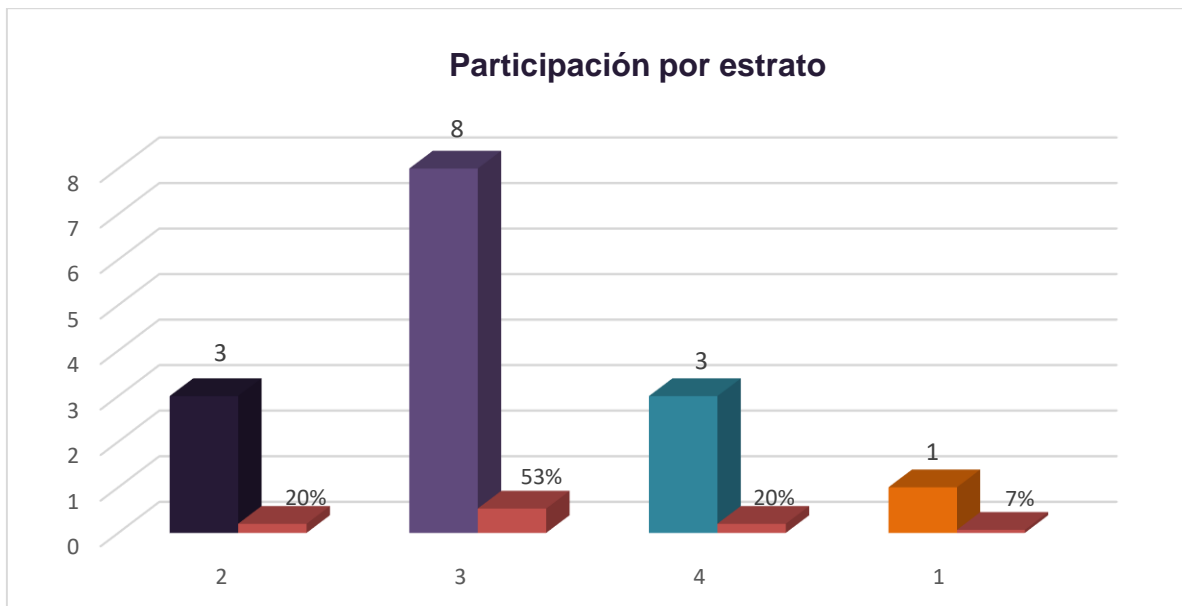
Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 6% (2) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 94% (32) se identificaron plenamente.

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



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 6 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de La Candelaria y Suba reportan 2 peticiones cada una, equivalentes al 33% del total registrado en el sistema.

7. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 8 (53%) peticiones registradas en el sistema y 3 peticiones de ciudadanos de estrato 2 y 4 cada uno equivalentes al 20% 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
Secretaría General	22	12	34
Total general	22	12	34

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que se recibieron un total de 34 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 22 (65%) 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 19 clasificaciones equivalentes al 59% de los registros en Bogotá Te Escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 4 peticiones equivalentes al 13% de los registros y finalmente proyectos de televisión con 3 registros equivalentes al 9% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	19	59%
Programación general	2	6%
Proyectos de televisión	3	9%
Temas administrativos y financieros	4	13%
Visita técnica/administrativas/educativas	2	6%
TOTAL GENERAL	30	94%

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	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Secretaria General	9	8	12	12	1
Total general	9	8	12	12	1

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 2 peticiones a la Secretaría de Gobierno y 1 petición a la Secretaría de Educación y a Transmilenio respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaria de Gobierno	2	40%
Secretaria de Educación	1	20%
Entidad Nacional	1	20%
Transmilenio	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

De igual manera, se trasladó la petición número 3927922022 a la Policía Metropolitana de Bogotá con copia a la Fiscalía General de la Nación a través del oficio 1148 del 31 de octubre de 2022 por ser de su competencia.

13. Peticiones recibidas por traslado

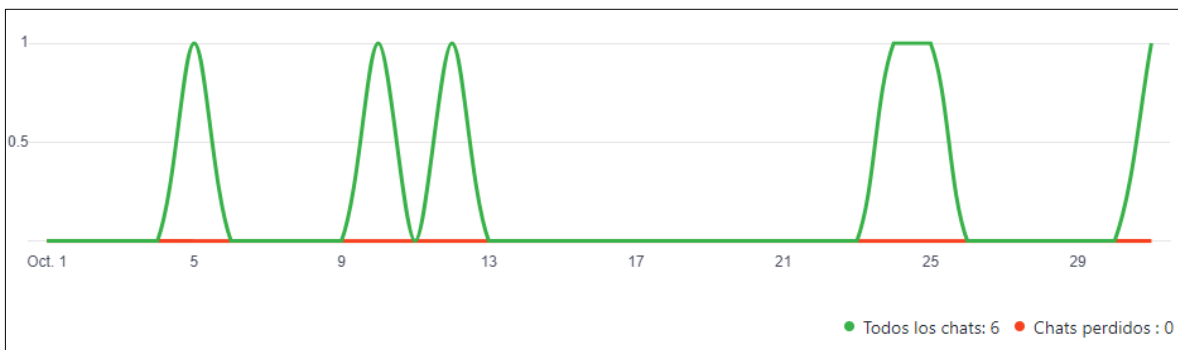
Para este periodo se recibieron 3 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

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 34 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 octubre se recibieron un total de 6 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	6	0	0	0	0	3
Canal capital (IG)	108	0	29	0	29	89
Canal Capital (FB)	37	0	1	0	1	25
TOTAL	151	0	30	0	30	117

Se informa que después de una revisión con el área digital, se corrigieron problemas técnicos en la integración con Instagram, por lo que en el mes de septiembre se empezó a atender a la ciudadanía a través de esta red.

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)	151	0	30	117	152:21:31
TOTAL	151	0	30	117	152:21:31

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	245	16:02:16	2	0
00:00:00	245	16:02:16	2	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyó a 4 minutos gracias a la colaboración oportuna de las diferentes áreas.

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, de igual manera continua el incremento de ciudadanos atendidos a través de las redes sociales.
- 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.