



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**SEPTIEMBRE 2020**

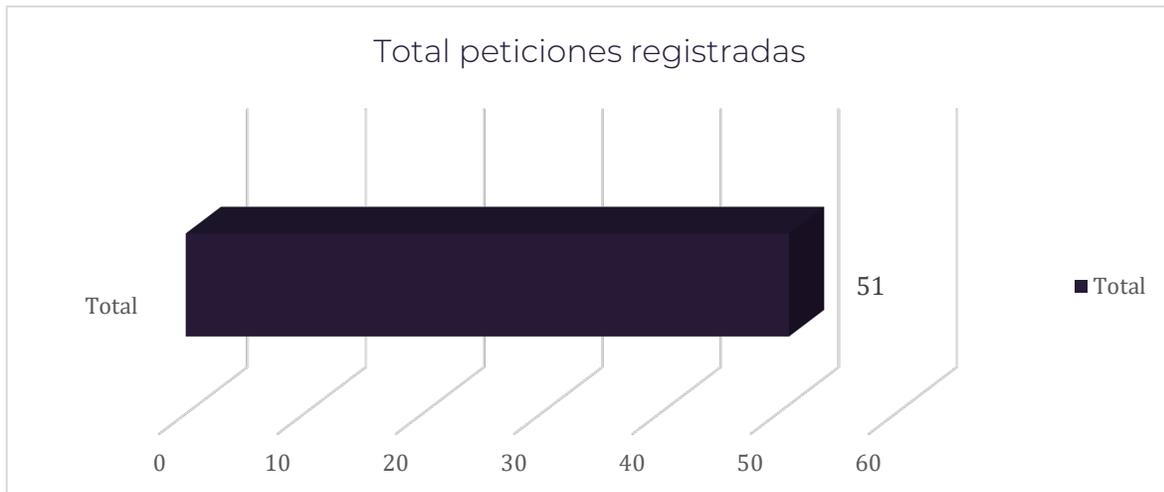
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., octubre 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.....	6
8.	Peticiones cerradas en el período .....	6
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia .....	7
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	7
11.	Participación por estrato y tipo requirente .....	8
12.	Calidad del requirente.....	9
13.	Estadísticas de atención en el chat .....	9
14.	Conclusiones y recomendaciones .....	10

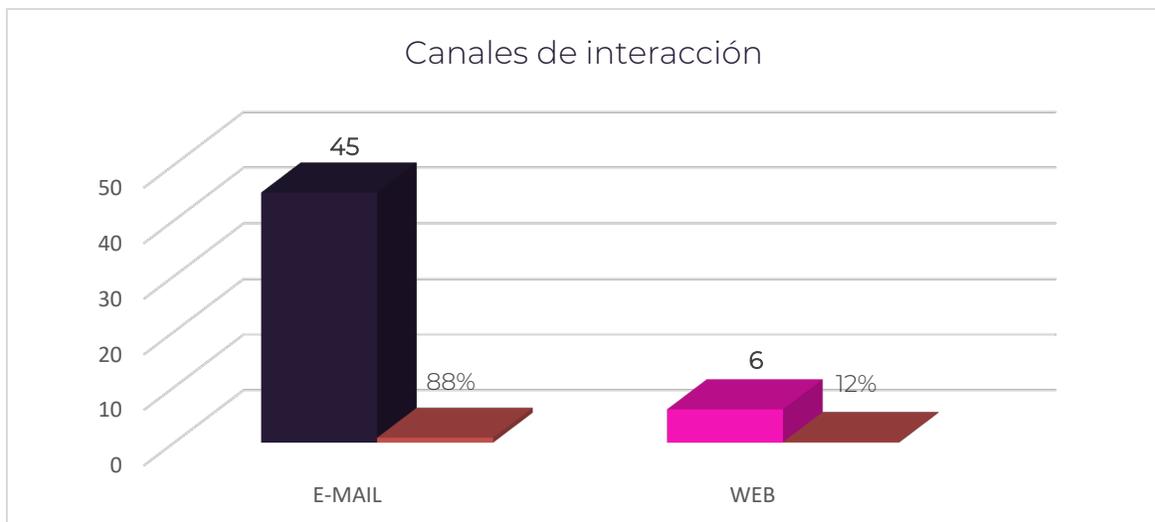
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 51**

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 51 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.

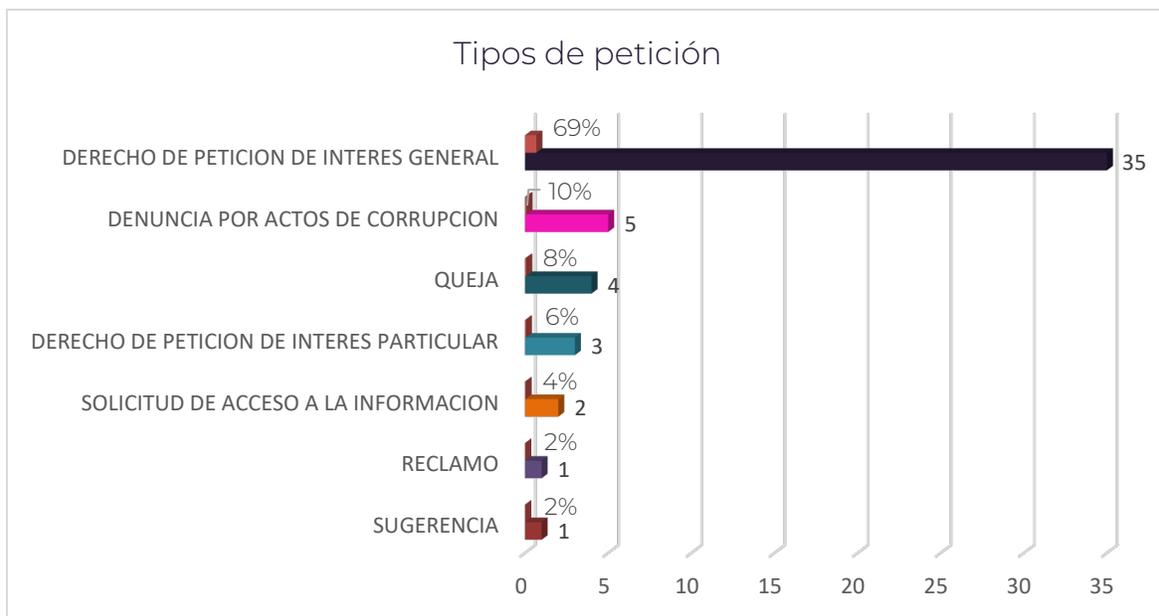
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 51**

De las 51 PQRS registradas por la entidad, contamos con 45 (88%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 6 peticiones equivalentes al 12% 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 general con un total de 35 registros correspondientes al 69% del total registrado, siguen las peticiones registradas bajo la modalidad de denuncias por actos de corrupción con 5 registros equivalentes al 10%, seguido por las peticiones clasificadas como quejas con 4 registros correspondientes al 8% del total de los registros.

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

- 2491882020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno y al IDU.
- 2457402020 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 y a la Personería de Bogotá.
- 2541742020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a través del oficio 1077 de 25 de septiembre de 2020 a la Corte Suprema de Justicia.

- 2567552020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a través del oficio 1078 del 25 de septiembre de 2020 a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 2634512020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Corte Suprema de Justicia a través del oficio 1095 del 1 de octubre de 2020.

#### 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 traslado una solicitud de información con radicado número 2595492020 al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal por ser de su competencia.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
2595492020		X		2
2632472020	X			3

#### 5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 18 clasificaciones equivalentes al 53%, seguido por programación general con 8 (24%) peticiones seguido por administración del talento humano con 2 peticiones equivalente al 6% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Administración del talento humano	2	6%
Disponibilidad de servicio	1	3%
Infraestructura e instalaciones	1	3%
Participación en programas	18	53%
Programación general	8	24%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>88%</b>

## 6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a Codensa, al Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal (IDPYBA), al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y a la Personería de Bogotá a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

La petición número 2265832020 se trasladó por competencia al RUNT con copia al Ministerio de Transporte mediante oficio 983 el 01 de septiembre de 2020.

De igual manera la petición número 2541742020 se trasladó por competencia a Corte Suprema de Justicia a través del oficio 1077 del 25 de septiembre de 2020.

Y la petición número 2567552020 se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio 1078 del 25 de septiembre de 2020.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 41% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 17 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Codensa	1	6%
Entidad nacional	3	18%
IDPYBA	1	6%
IDU	1	6%
Personería de Bogotá	1	6%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>41%</b>

## 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 51 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 16 (47%) 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	16	18	34
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>34</b>

## 9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

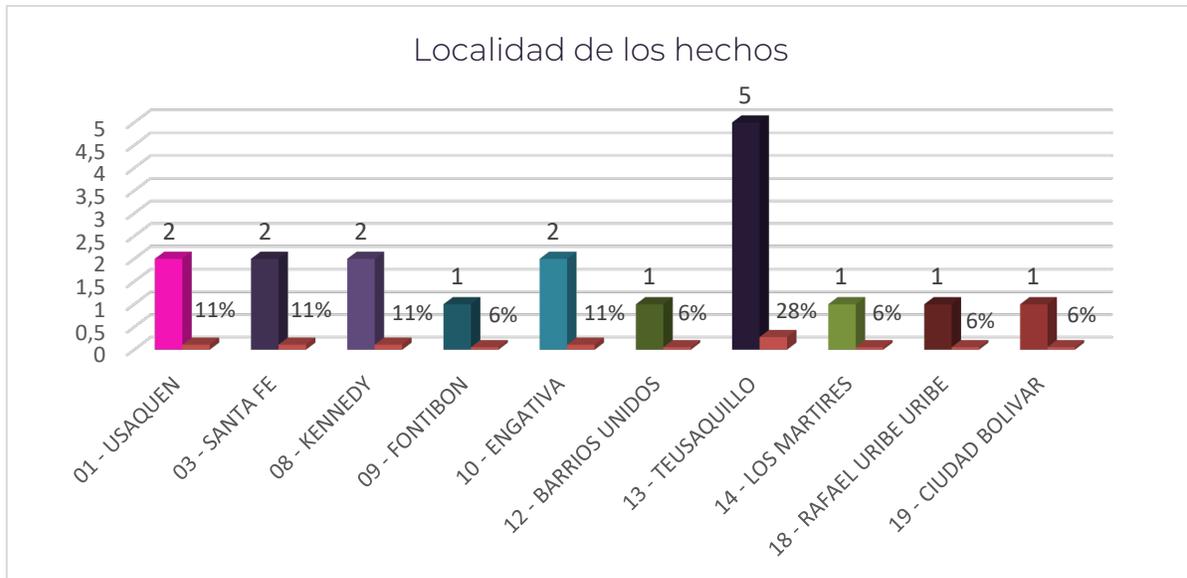
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Reclamo	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Sugerencia
Secretaria General	14	13	11	13	16
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>16</b>

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

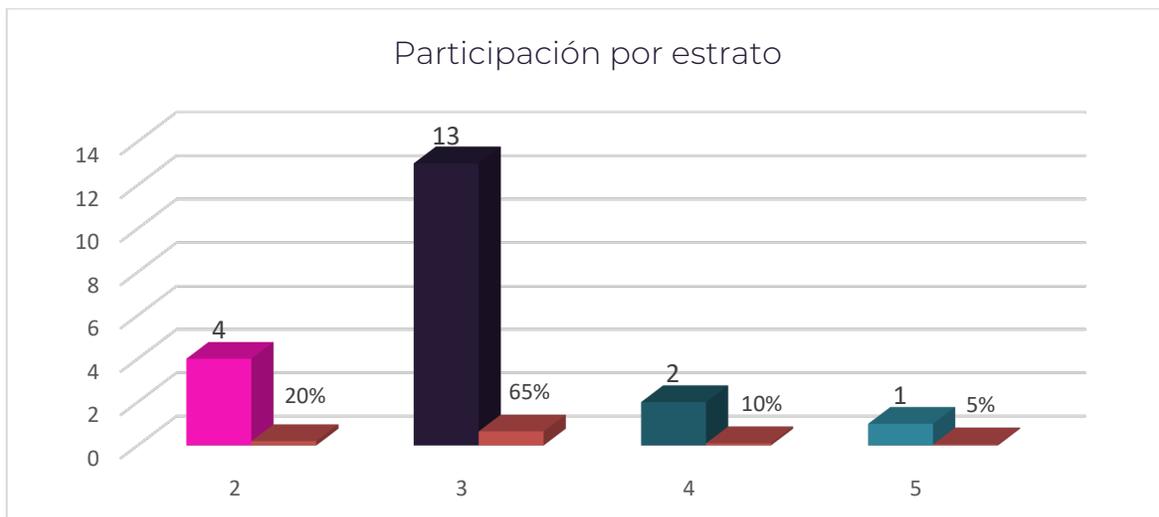
## 10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 18 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tiene la mayor participación con 5 peticiones equivalentes al 28% del total registrado, contamos con 2 peticiones para las localidades de Usaquén, Santa Fe, Kennedy y Engativá equivalentes al 11% y finalmente las localidades de Fontibón, Barrios Unidos, Los Mártires, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con 1 petición cada una.



## 11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 13 (65%) peticiones registradas en el sistema, 4 (20%) peticiones de ciudadanos de estrato 2, para ciudadanos de estrato 4 tenemos 2 (10%) peticiones y 1 petición de un ciudadano de estrato 5 (5%).



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 51 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 44 (86%) peticiones, seguido por 6 (12%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema y 1 (2%) petición de persona jurídica.

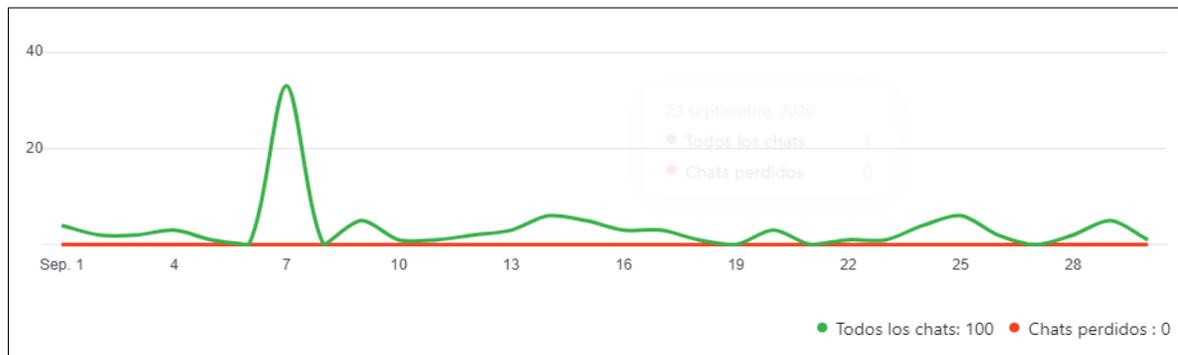


## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	6	12%
Identificado	45	88%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 12% (6) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 88% (45) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de septiembre se recibieron un total de 100 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 17 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.
- Hubo un aumento significativo en el número de peticiones cerradas para este periodo en comparación el informe del mes pasado.
- Hubo una disminución de los tiempos promedio de respuesta por tipo de petición.