



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

SEPTIEMBRE 2022

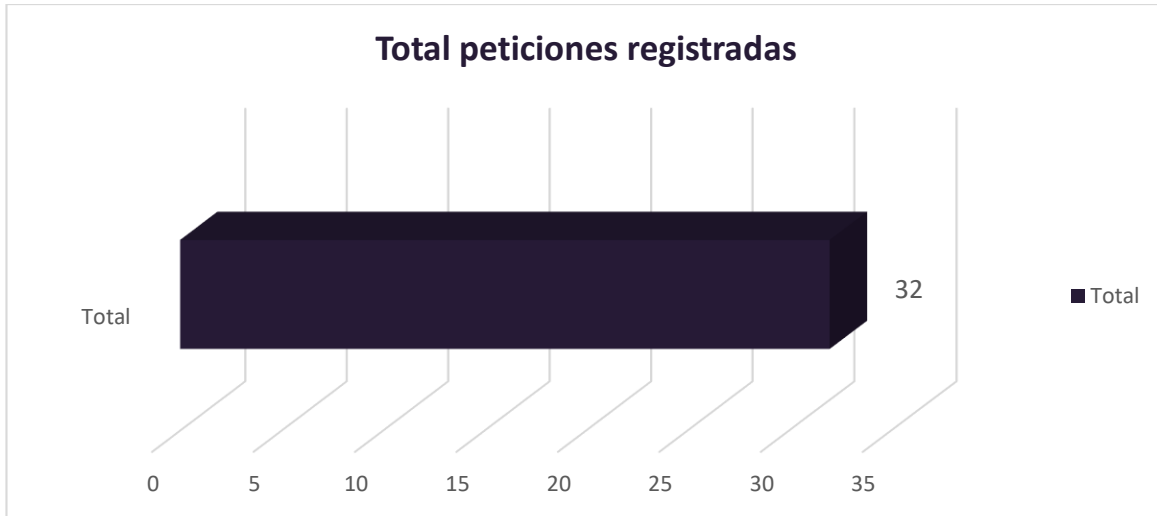
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., octubre 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.....	8
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
15.	Estadísticas de atención en el chat.....	9
16.	Recomendaciones.....	10
17.	Conclusiones.....	11

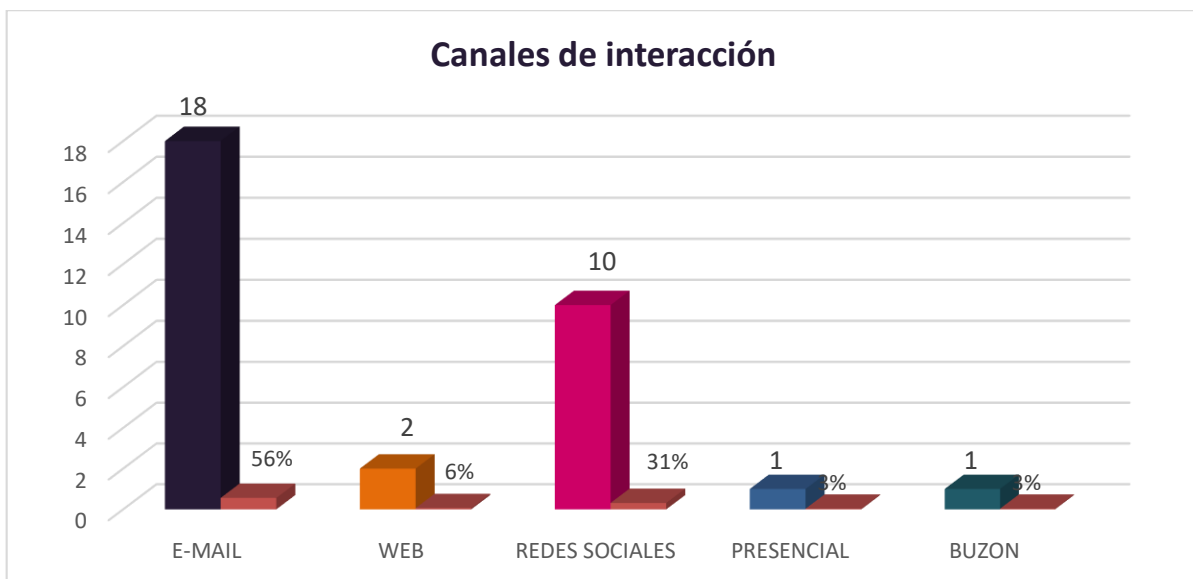
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 32

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 32 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

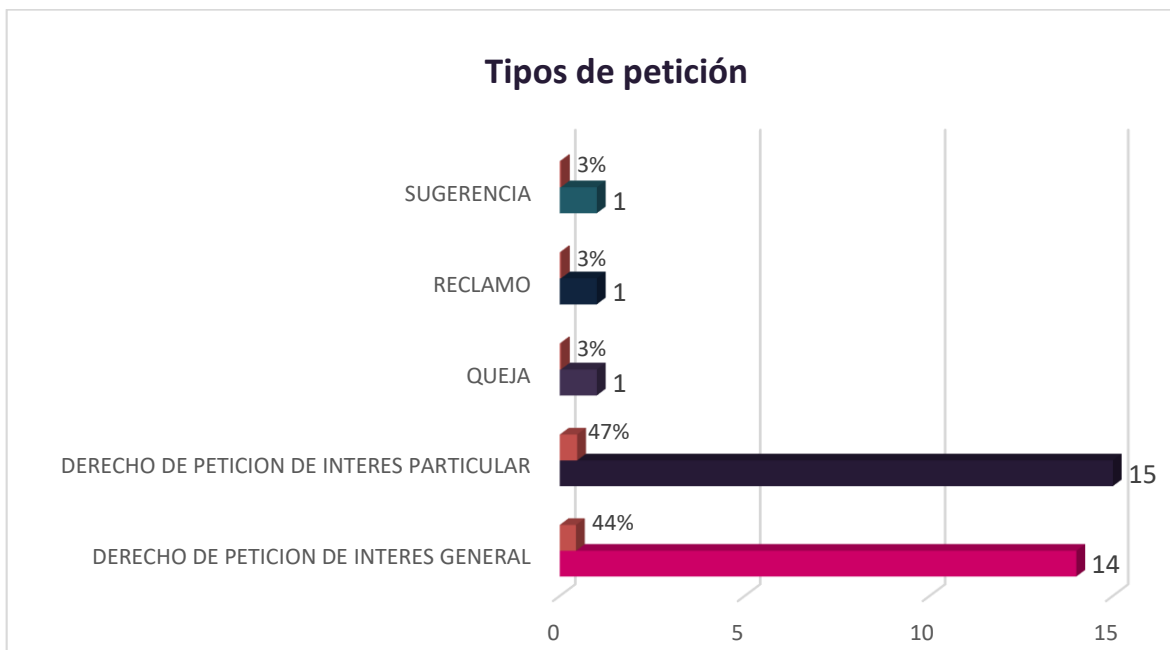


Total de requerimientos 32

De las 32 PQRS registradas por la entidad, contamos con 18 (56%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por redes sociales con 10 peticiones equivalentes al 31%, en estos registros se incluye Facebook y el chat institucional de la entidad, 2 peticiones por el canal web equivalente al 6% del total registrado y finalmente 1 petición por el canal presencial y por el buzón respectivamente correspondientes al 3% de lo registrado en el sistema Bogotá Te Escucha.

Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo del año 2020, se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales y telefónico.

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 15 registros correspondientes al 47% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 14 registros equivalentes al 44% y finalmente las peticiones registradas como reclamo, queja y sugerencias con 1 registro cada una equivalentes al 3% 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



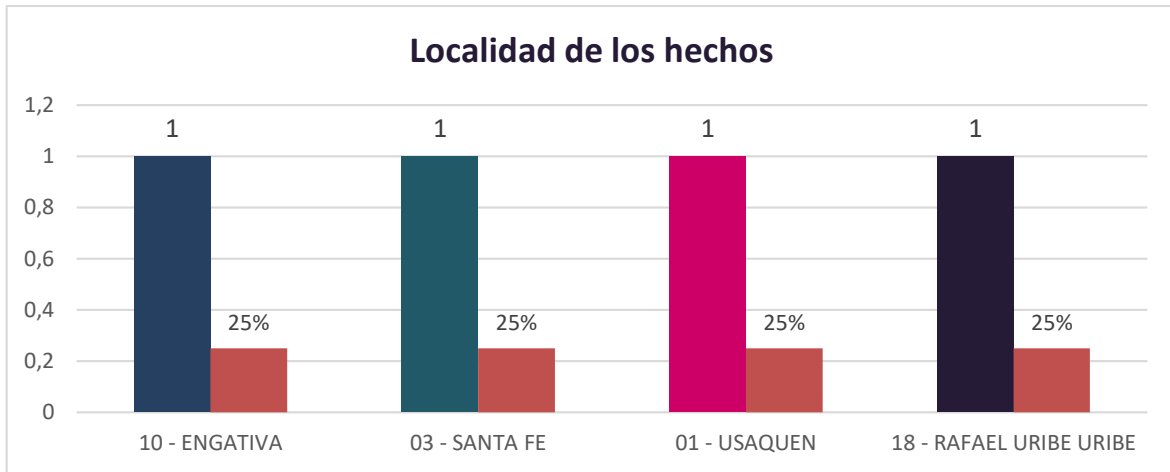
De las 32 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 28 (87%) peticiones, seguido por 4 (13%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	13%
Identificado	28	88%
Total	32	100%

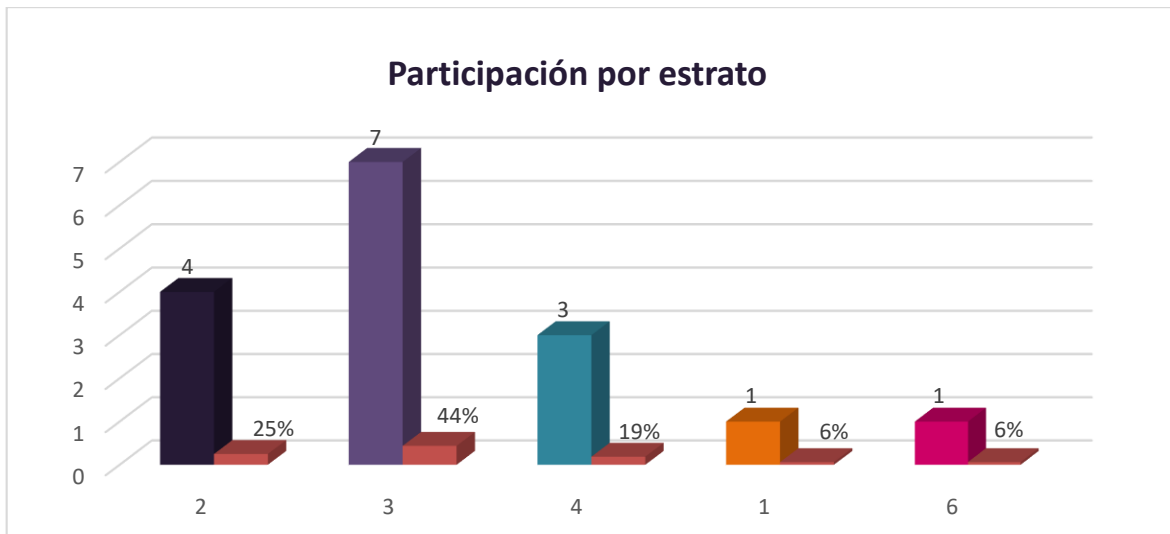
Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 13% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 88% (28) se identificaron plenamente.

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



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 4 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Usaquén, Engativá, Santa Fe y Rafael Uribe Uribe reportan 1 petición cada una, equivalentes al 25% 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 7 (44%) peticiones registradas en el sistema y 4 peticiones de ciudadanos de estrato 2 equivalentes al 25% 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	19	14	33
Total general	19	14	33

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 32 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 19 (59%) 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 24 clasificaciones equivalentes al 73% seguido por programación general, proyectos de televisión y temas administrativos y financieros con 2 peticiones equivalentes al 6% cada uno del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	24	73%
Programación general	2	6%
Proyectos de televisión	2	6%
Temas administrativos y financieros	2	6%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	3%
TOTAL GENERAL	31	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	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
Secretaria General	9	9	8	12	10
Total general	9	9	8	12	10

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 la Secretaría de Educación y a la Secretaría de Integración Social respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaria de Educación	1	33%
Entidad Nacional	1	33%
Secretaria de Integración Social	1	33%
Traslados por no competencia	3	100%

De igual manera, se trasladó la petición número 3156112022 a la Superintendencia Nacional de Salud a través del oficio 936 del 1 de septiembre de 2022 por ser de su competencia.

13. Peticiones recibidas por traslado

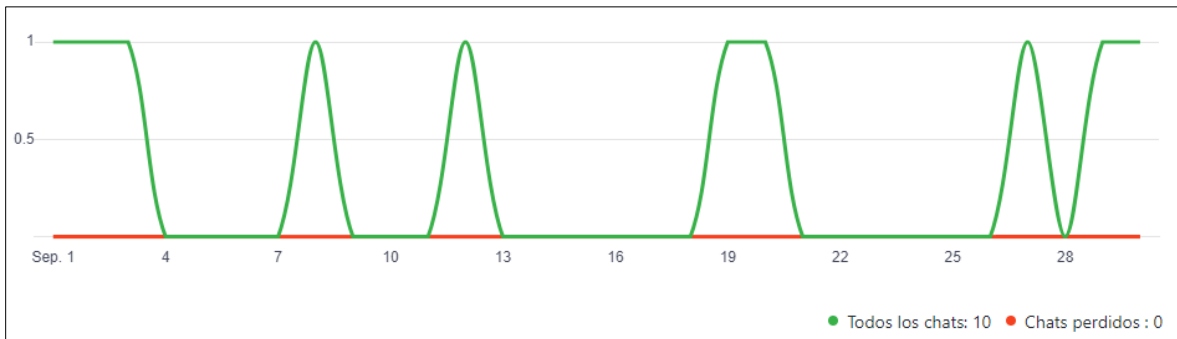
Para este periodo se recibieron 2 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

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 32 requerimientos registrados se encuentran pendientes por respuesta 13 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 septiembre se recibieron un total de 10 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 mes:

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	10	0	0	0	0	2
Canal capital (IG)	12	0	0	0	0	6
Canal Capital (FB)	48	0	0	0	0	26
TOTAL	70	0	0	0	0	34

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

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)	70	0	0	34	214:55:11
TOTAL	70	0	0	34	214:55:11

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	475	14:36:41	2	0
00:00:00	475	14:36:41	2	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat aumento a 8 minutos teniendo en cuenta que algunas solicitudes requieren información por parte de otras 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 e Instagram 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 trasladaron un total de 3 peticiones a entidades distritales y/o nacionales por ser competencia de cada una de ellas.