



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

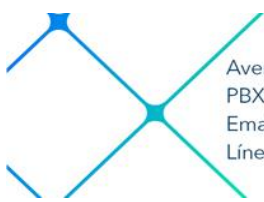
ABRIL 2019

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.

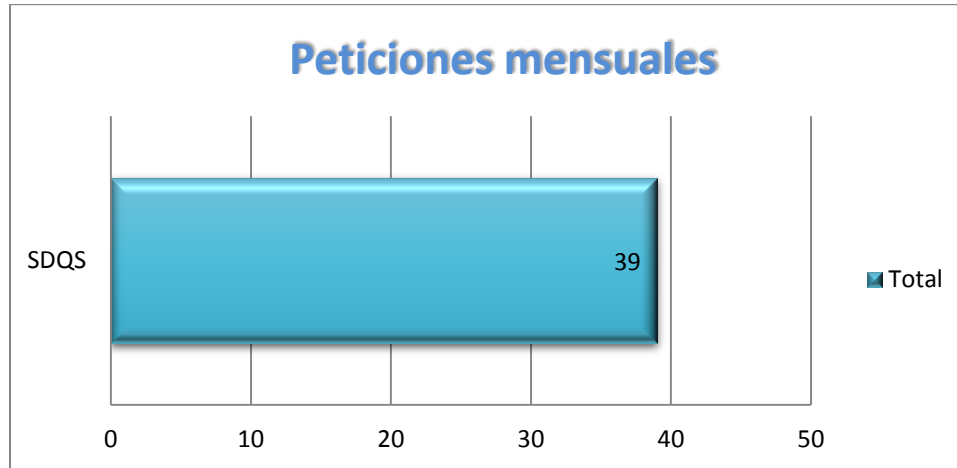
Bogotá D. C., mayo de 2019

Contenido

1.	Total peticiones mensuales recibidas por la entidad	3
2.	Canales de interacción	3
3.	Tipologías o modalidades	4
4.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	4
5.	Total peticiones trasladado por no competencia	5
6.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	5
7.	Peticiones cerradas del período.....	5
8.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia	6
9.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	6
10.	Participación por estrato y tipo requirente	7
11.	Calidad del requirente.....	8
12.	Estadísticas de atención en el chat	8
13.	Conclusiones y recomendaciones	9



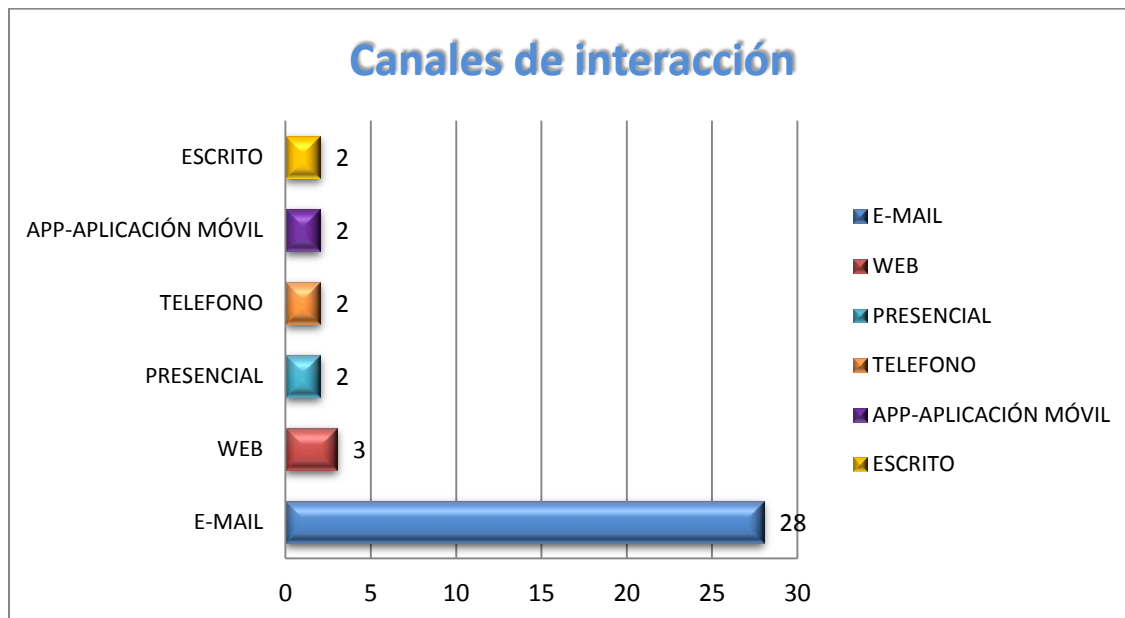
1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad



Total requerimientos 39

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 39 peticiones tramitadas por 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

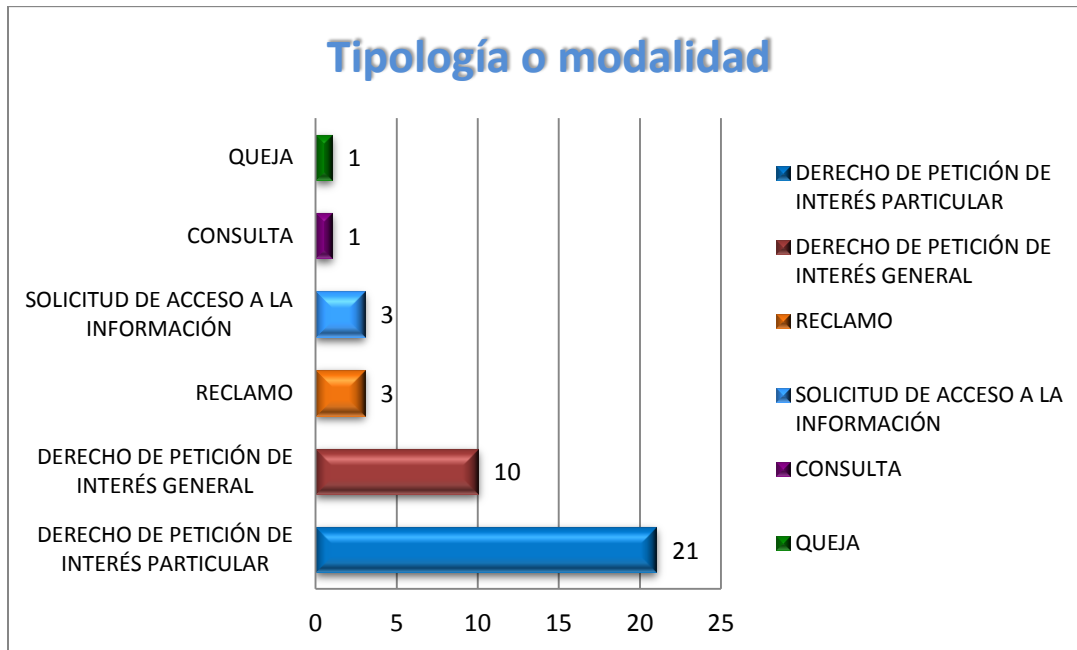


Total requerimientos 39



De las 39 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 28 (72%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 3 (8%) peticiones, continua el canal presencial, telefónico, chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil y el canal escrito con 2 peticiones cada uno equivalentes al 5% del total registrado.

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 tienen mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular recibiendo 21 (54%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 10 (26%) peticiones, contamos con 3 (8%) peticiones para reclamos y solicitudes de acceso a la información cada una y finalmente 1 (3%) petición para consultas y quejas cada una.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 13 clasificaciones equivalentes al 33%, seguido por cubrimiento de eventos con 6 (15%) peticiones, sigue traslado a entidades distritales con 5 (13%) peticiones, franja cultural con 4 (10%) peticiones y por ultimo 1 (3%) petición correspondiente a prácticas estudiantiles..



Subtema	Total	%
Participación en programas	13	33%
Cubrimiento de eventos	6	15%
Traslado a entidades distritales	5	13%
Franja cultural	4	10%
Practicas estudiantiles	1	3%
Total 5 Subtemas	29	74%
Otros Subtemas	10	26%
Total general	39	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 39 peticiones recibidas, la entidad trasladó por no competencia 1 petición a la Secretaría del Hábitat, 1 petición a Veeduría Distrital, y 1 petición a Secretaría de Movilidad por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaria del Hábitat	1	33%
Veeduría Distrital	1	33%
Secretaria Movilidad	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

6. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. Peticiones cerradas del período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 39 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 19 (49%) sobre el total reportado en el periodo.

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Secretaria General	39	19	49%
Total general	39	19	49%

De 12 requerimientos que se encontraban pendientes por respuesta en el periodo anterior y que fueron recibidos por Secretaría General se cerraron los 12 en su totalidad. Gestionando de esta manera el 100% de las peticiones en los tiempos normativos de ley.



Dependencia y/o entidad	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
Secretaria General	12	12	100%
Total	12	12	100%

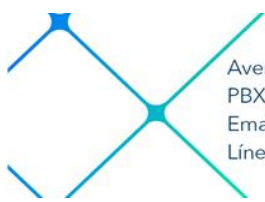
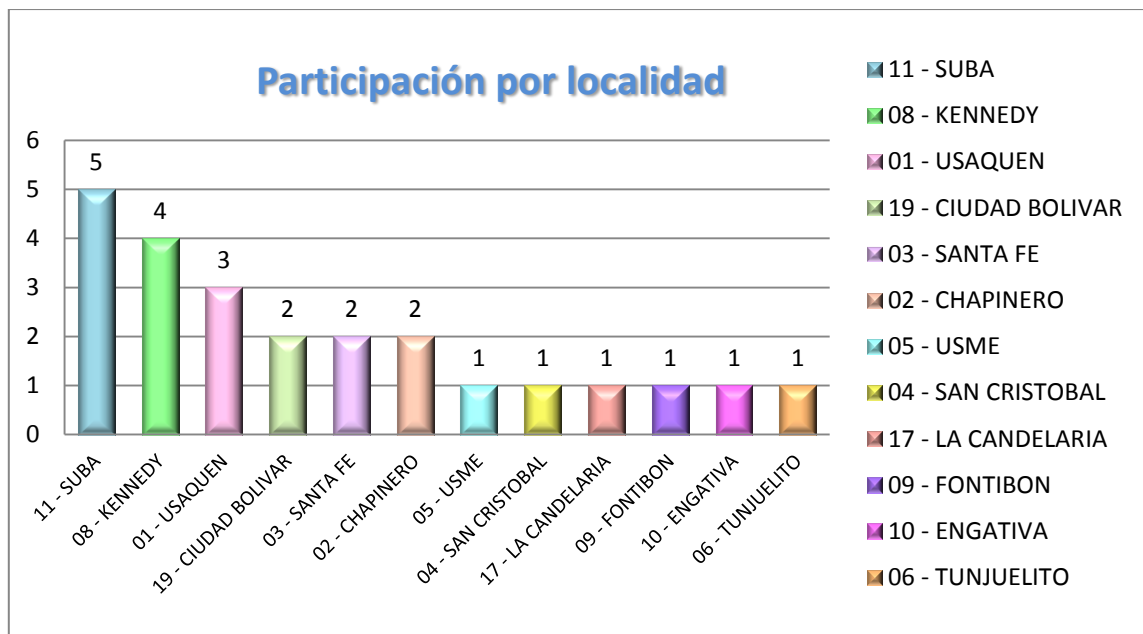
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información
Secretaria General	12	13	1	2	3
Total general	12	13	1	2	3

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755.

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



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 24 ciudadanos suministraron su dirección. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tiene una mayor participación con un total de 5 (21%) peticiones, sigue la localidad de Kennedy con 4 (17%) peticiones, continua la localidad de Usaquén con 3 (13%) peticiones, las localidades de Ciudad Bolívar, Santa Fe y Chapinero registran una participación de 2 peticiones cada una equivalentes al 8% sobre el total reportado y finalmente contamos con 1 (4%) petición para las localidades de Usme, San Cristóbal, La Candelaria, Fontibón, Engativá y Tunjuelito respectivamente.

10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem se continúa incrementando la cantidad de datos comparados con los períodos anteriores teniendo en cuenta la gestión realizada para poder captar mayor información de los ciudadanos y realizar así un mejor registro en el sistema Bogotá Te Escucha, podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2, 3 y 4 con 6 (23%) peticiones cada uno registradas en el sistema, tenemos que 5 (19%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 5, 2 (8%) peticiones a ciudadanos de estrato 1 y finalmente 1 (4%) petición a ciudadanos de estrato 6.





De las peticiones ingresadas en el periodo se evidencia que la totalidad de estas corresponden a personas naturales con una participación del 100% de peticiones sobre el total reportado.

11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Identificado	39	100%
Total	39	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 100% de ciudadanos se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de abril se recibieron un total de 54 chat de los cuales 52 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 2 de ellos pendientes por respuesta, vale la pena aclarar, que algunos ciudadanos no realizan solicitudes por este medio sino que realizan otro tipo de comentarios.





Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia en la gráfica que el 96% de los chats son efectivos, teniendo en cuenta que algunos ciudadanos se comunican por este medio el fin de semana cuando no hay atención.

13. Conclusiones y recomendaciones

- Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados vía e-mail por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Se vienen realizando reuniones con el área Operativa (Sistema Informativo) y el área Jurídica para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos cumpliendo con los tiempos de ley, lo que se ha visto reflejado en el presente informe.
- Se sugiere al área de soporte del SDQS actualizar la herramienta usada en el registro de las direcciones para completar la información registrada en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Se ha buscado por parte de Atención al Ciudadano incluir la mayor cantidad de datos posible en el registro de las peticiones lo que ha permitido obtener una mejor y mayor información para cada ítem del presente informe.

