



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

ABRIL 2020

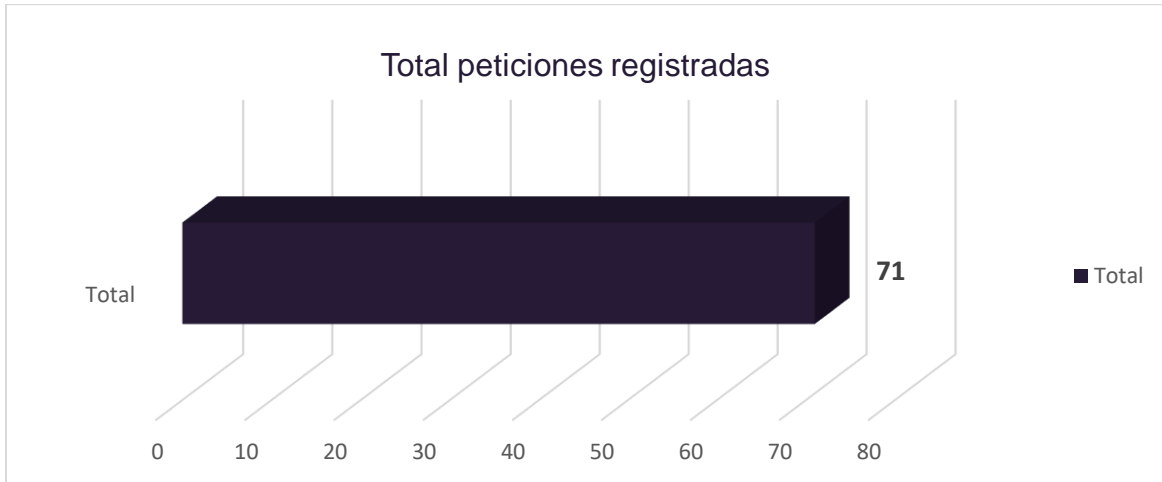
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., mayo de 2020

Contenido

1.	Total peticiones mensuales registradas 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.....	6
7.	Peticiones cerradas en el período	6
8.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	6
9.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	7
10.	Participación por estrato y tipo requirente	8
11.	Calidad del requirente	9
12.	Estadísticas de atención en el chat.....	9
13.	Conclusiones y recomendaciones	9

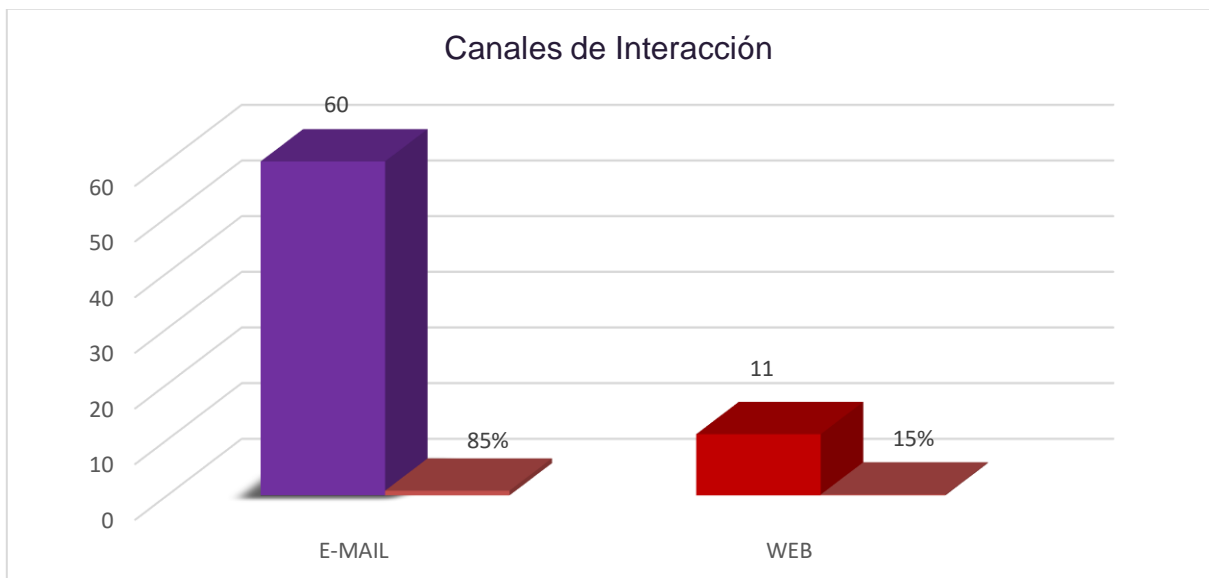
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 71

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 71 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.

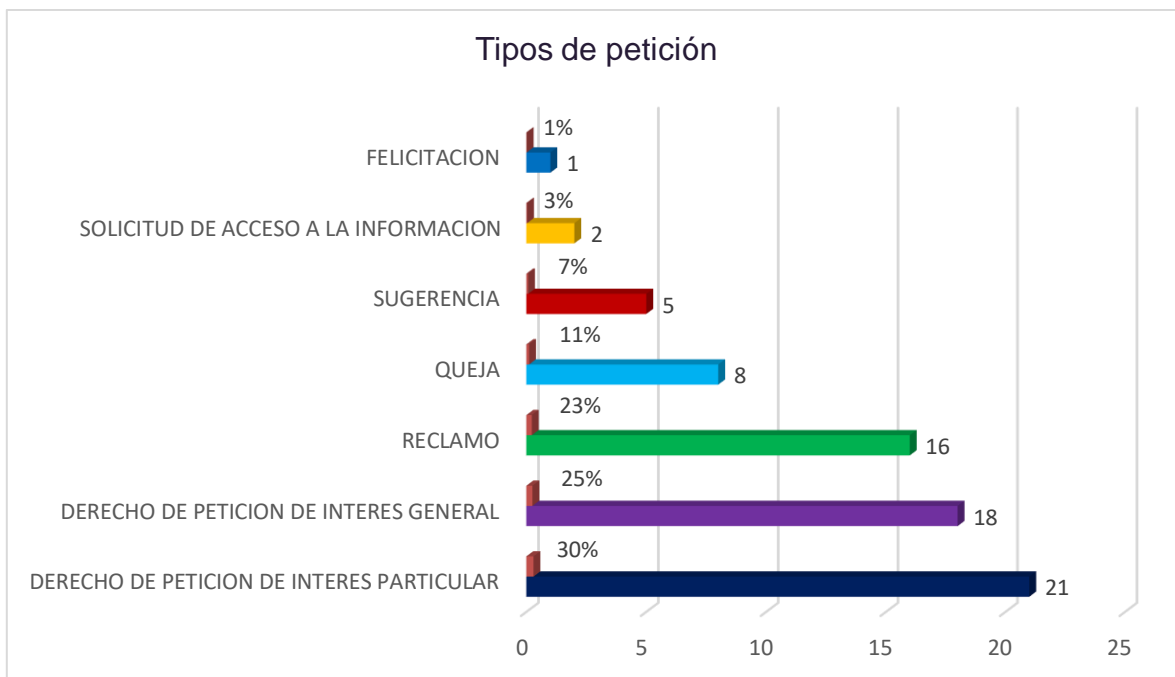
2. Canales de interacción



Total requerimientos 71

De las 71 PQRS registradas por la entidad, contamos con 60 (85%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 11 peticiones equivalentes al 15% del total registrado. Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo se está atendiendo a los ciudadanos 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 21 registros correspondientes al 30% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés general con un total de 18 PQRS, seguido por 16 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamo, 8 peticiones registradas bajo la modalidad de quejas, además se registraron 5 peticiones como sugerencias, 2 peticiones como solicitudes de acceso a la información y 1 petición como felicitación equivalente al 1% del total registrado.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 17 clasificaciones equivalentes al 45%, seguido por participación en programas con 9 (24%) peticiones, temas de contratación y personal con 6 peticiones equivalentes al 16%, página

web y sistemas de información y proyectos de televisión con 2 peticiones cada una equivalente al 5% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Programación general	17	45%
Participación en programas	9	24%
Temas de contratación y personal	6	16%
Página web y sistemas de información	2	5%
Proyectos de televisión	2	5%
Total 5 Subtemas	36	95%
Otros Subtemas	2	5%
TOTAL GENERAL	38	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a IDPYBA y a Secretaría de Cultura, 2 peticiones a la Policía Metropolitana y 5 peticiones a Secretaría de Educación a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Además se trasladaron las siguientes peticiones a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional con copia a Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición número 632862020 mediante el oficio 515 del 1 de abril de 2020.

Petición número 696182020 mediante el oficio 526 del 8 de abril de 2020.

Petición número 696352020 mediante el oficio 525 del 8 de abril de 2020.

Petición número 766912020 mediante el oficio 548 del 16 de abril de 2020.

Petición número 767012020 mediante el oficio 547 del 16 de abril de 2020.

Petición número 809502020 mediante el oficio 563 del 21 de abril de 2020.

Petición número 809592020 mediante el oficio 562 del 21 de abril de 2020.

Petición número 826972020 mediante el oficio 570 del 22 de abril de 2020.

Petición número 827572020 mediante el oficio 569 del 22 de abril de 2020.

Petición número 853852020 mediante el oficio 578 del 24 de abril de 2020.

Petición número 853922020 mediante el oficio 576 del 24 de abril de 2020.

De igual manera se trasladó la petición número 909972020 al Departamento Nacional de Planeación mediante el oficio 576 del 24 de abril del presente año por ser competencia de estas entidades.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 39% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 54 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Entidad nacional	12	22%
IDPYBA	1	2%
Policía Metropolitana	2	4%
Secretaria de Cultura	1	2%
Secretaria de Educación	5	9%
Total traslados por no competencia	21	39%

6. Subtemas veedurías ciudadanas

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

7. 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 71 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 38 (54%) 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	22	38
Total general	16	22	38

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

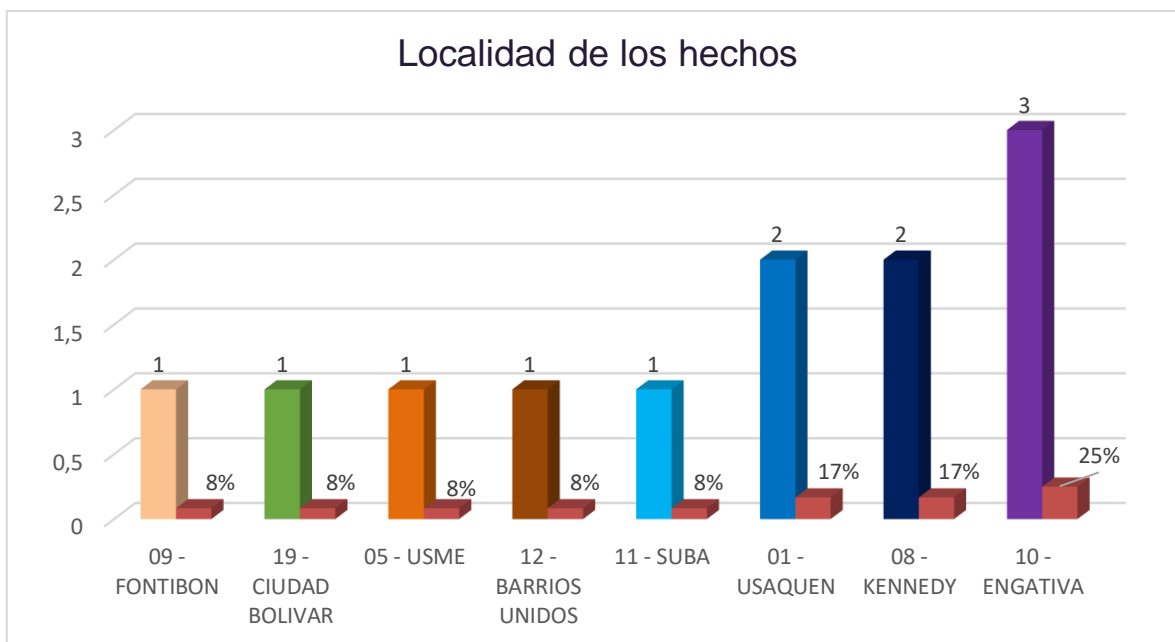
Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaría General	3	4	4	6	2	2	7	4
Total general	3	4	4	6	2	2	7	4

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.

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

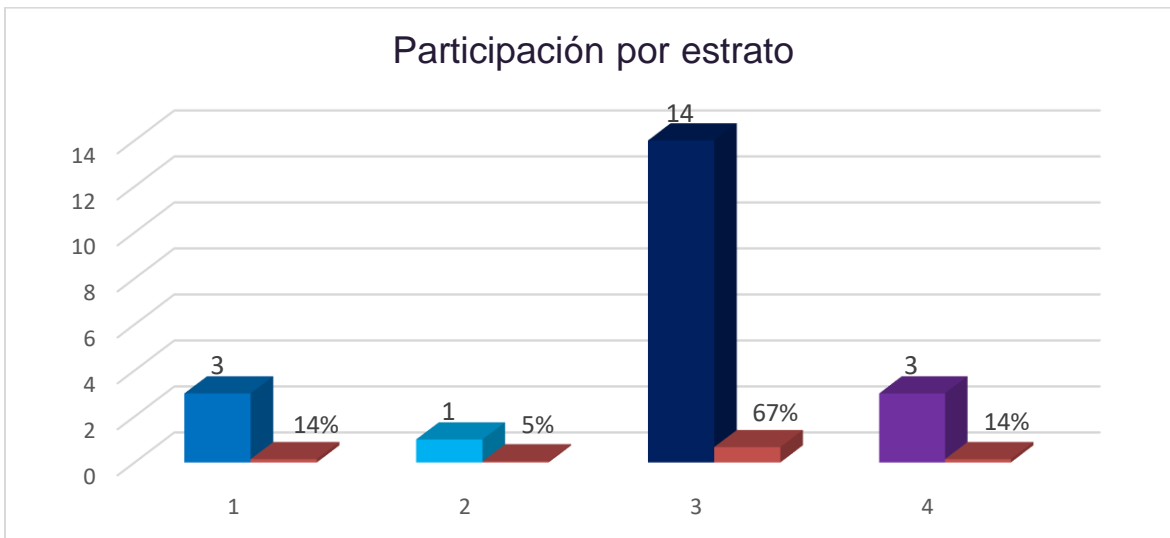
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 12 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Engativá tiene una mayor participación con un total de 3 (25%) peticiones, continúan las localidades de Usaquén y Kennedy con una participación de 2 (17%) peticiones cada una, siguen las localidades de Suba, Barrios Unidos, Usme, Ciudad Bolívar y Fontibón con una petición cada una correspondiente al 8% de total registrado.



10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 14 (67%) peticiones registradas en el sistema, 3 peticiones de ciudadanos con estrato 4 y estrato 1 correspondientes al 14% del total registrado y 1 (5%) petición de ciudadanos con estrato 2.

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 71 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 65 (92%) peticiones, seguido por 6 (8%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.



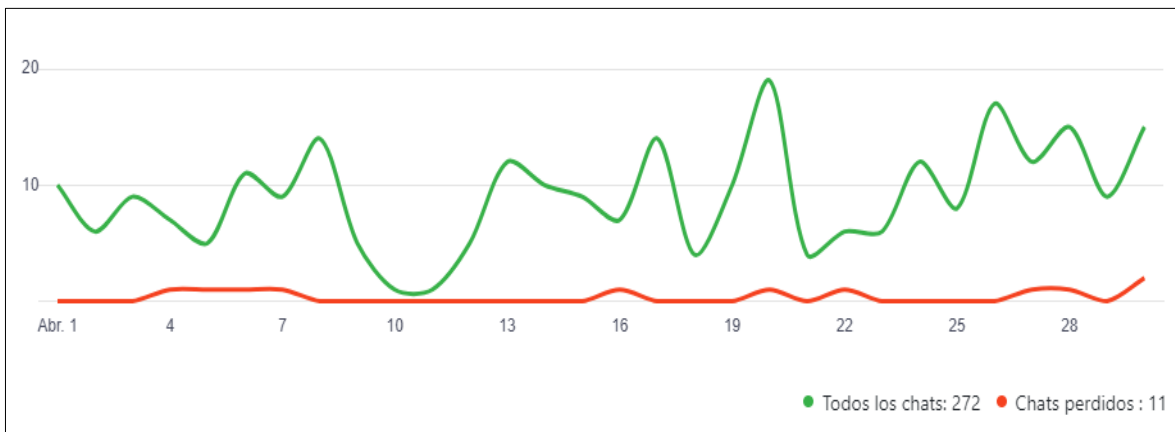
11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	6	8%
Identificado	65	92%
Total	71	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 8% (6) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 92% (65) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de abril se recibieron un total de 272 chat de los cuales 261 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 11 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chats no se atendieron teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunican los fines de semana por inquietudes o comentarios de programas transmitidos por Canal Capital y los fines de semanas y festivos no hay atención por ese medio.



Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 96% de los chats fueron efectivos.

13. Conclusiones y recomendaciones

- Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha a pesar de los inconvenientes que viene presentando.

- Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Se incrementaron las consultas a través del chat institucional teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que vive el país.
- Se trasladaron un total de 54 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.