



INFORME PQRS

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

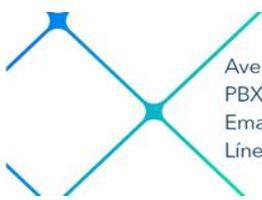
AGOSTO 2019

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.

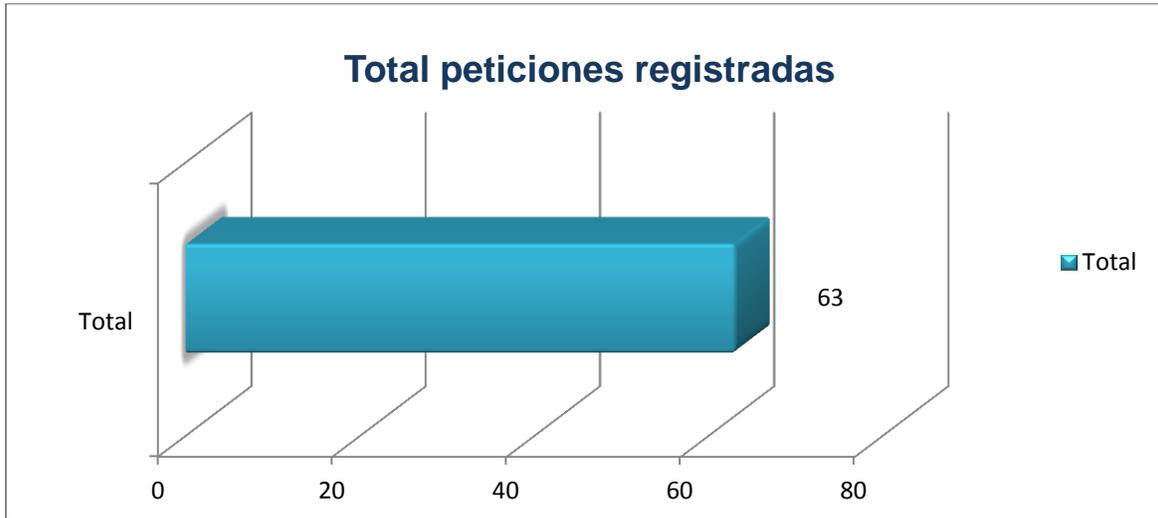
Bogotá D. C., septiembre de 2019

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.....	5
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	7
11.	Calidad del requirente.....	9
12.	Estadísticas de atención en el chat	9
13.	Conclusiones y recomendaciones	10



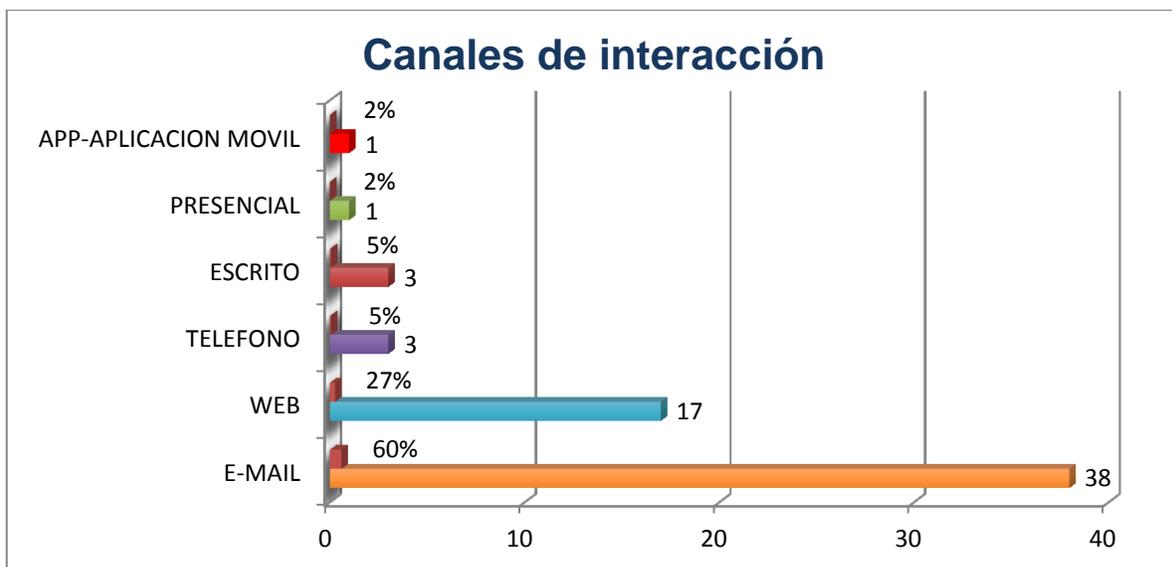
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



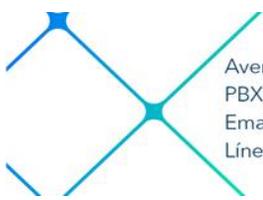
Total requerimientos 63

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 63 peticiones registradas 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

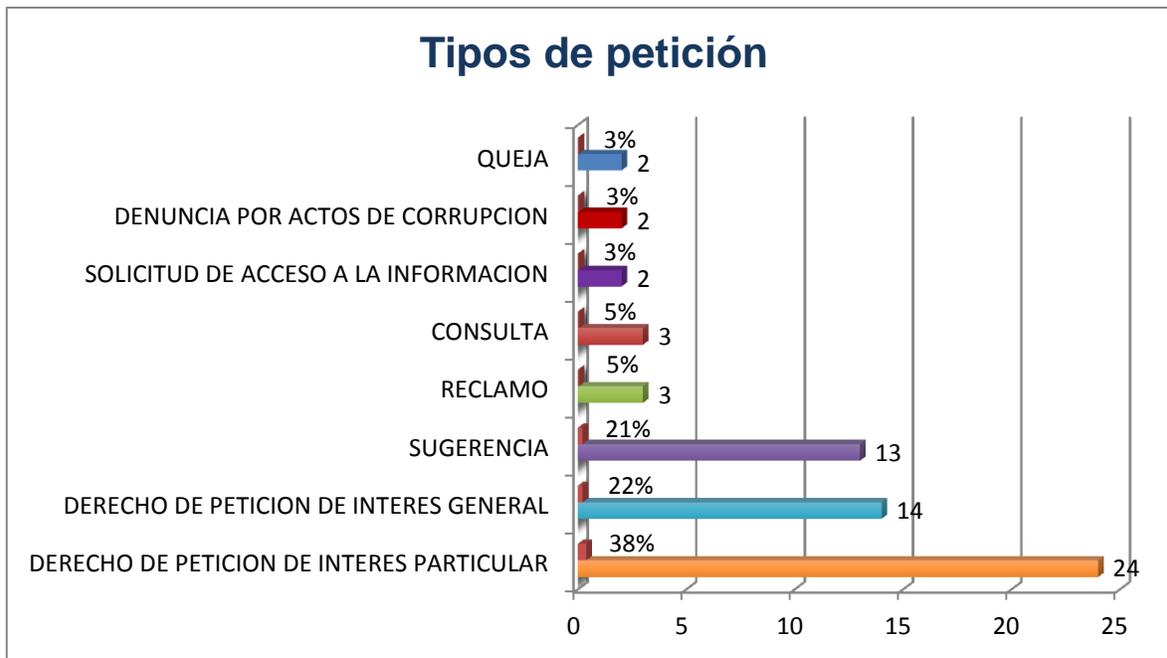


Total requerimientos 63



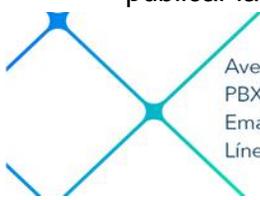
De las 63 PQRS registradas por la entidad, contamos con 38 (60%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 17 (27%) peticiones, continúan los canales telefónico y escrito con 3 (5%) peticiones cada uno y finalmente el canal presencial y el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 1 petición cada uno equivalente al 2% 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 24 (38%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 14 (22%) peticiones, se registraron 13 (21%) peticiones en la modalidad de sugerencias, contamos con 3 (5%) peticiones sobre consultas y reclamos, 2 peticiones como denuncias por actos de corrupción, solicitud de acceso a la información y quejas cada una equivalentes al 3% del total registrado

De las peticiones registradas como denuncias por actos de corrupción se aclara que ninguna de estas eran denuncias contra funcionarios o algún accionar de la entidad, por tanto la petición radicada bajo el número SDQS 1997702019 fue trasladada a través del sistema a la Personería de Bogotá, Veeduría Distrital y al Concejo de Bogotá por ser competencia de cada una de estas entidades y la petición con radicado SDQS número 2026842019 fue asignada para dar trámite a esta entidad por solicitar entrevista para publicar la denuncia.



4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 16 clasificaciones equivalentes al 35%, seguido por cubrimiento de eventos con 7 (15%) peticiones, temas administrativos y financieros, temas de contratación y personal y programación general con 5 peticiones cada una equivalentes al 11% del total de peticiones registradas.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	16	35%
Cubrimiento de eventos	7	15%
Temas administrativos y financieros	5	11%
Temas de contratación y personal	5	11%
Programación general	5	11%
Total 5 Subtemas	38	83%
Otros Subtemas	8	17%
TOTAL GENERAL	46	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 63 peticiones registradas, la entidad trasladó 1 petición a Capital Salud, Codensa, Concejo de Bogotá y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

De igual manera se realizó traslado de una petición a una entidad nacional de la siguiente manera:

- Petición con radicado 1948732019, trasladada a Ministerio de Salud y Protección Social mediante Oficio 001083 del 14 de agosto de 2019.

Entidad	Total	%
Capital salud EPS	1	4%
Codensa	1	4%
Concejo de Bogotá	1	4%
Entidad nacional	1	4%
IDPYBA	2	8%
Total traslados por no competencia	6	23%



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 (1) dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 63 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 32 (51%) 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

De igual manera 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.

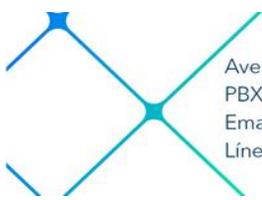
Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	32	14	46
Total general	32	14	46

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	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaria General	2	1	4	4	1	1	3	2
Total general	2	1	4	4	1	1	3	2

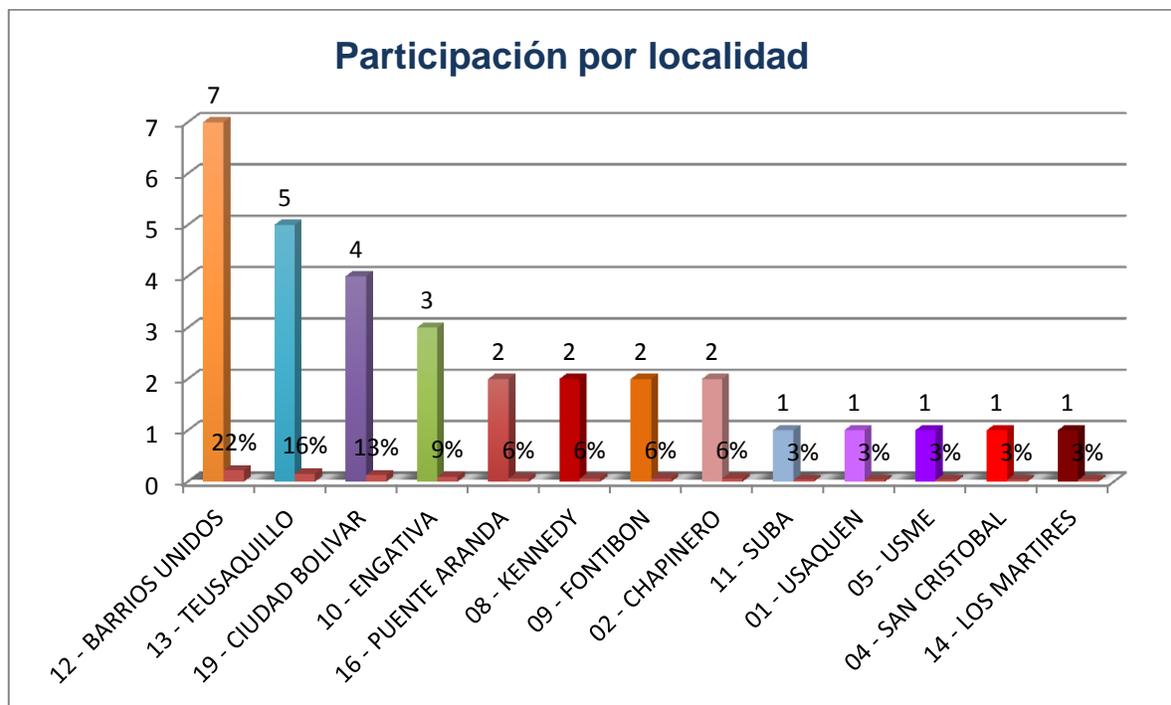
En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755.



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

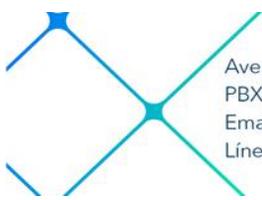
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 32 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Barrios Unidos tiene una mayor participación con un total de 7 (22%) peticiones, sigue la localidad de Teusaquillo con 5 (16%) peticiones, continúa la localidad de Ciudad Bolívar con una participación de 4 peticiones equivalentes al 13% sobre el total de las peticiones registradas en el sistema, sigue la localidad de Engativá con 3 (9%) peticiones y las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Fontibón y Chapinero con 2 peticiones cada una correspondientes al 6% del total registrado, adicional las localidades de Suba, Usaquén, Usme San Cristóbal y Los Mártires tuvieron participación con 1 (3%) petición cada una.

Para este periodo podemos concluir que cada vez hay mayor participación de diversas localidades en cuanto a los temas que maneja Canal Capital.

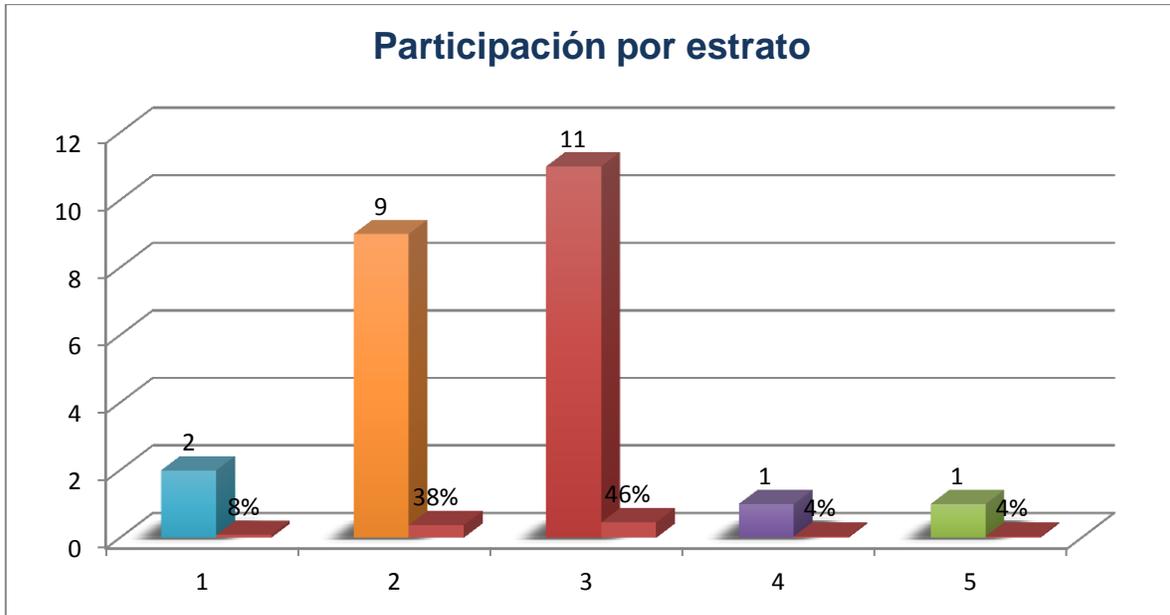


10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 11 (46%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 9 (38%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 2 y 2 (8%) peticiones a ciudadanos de estrato 1, finalmente de los estratos 4 y 5 se recibió 1 (4%) petición respectivamente.



Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que no todos los ciudadanos suministran la información completa.



De las 63 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 45 (71%) peticiones y 18 peticiones en blanco debido a registros como anónimos equivalente al 29% del total registrado en el sistema.



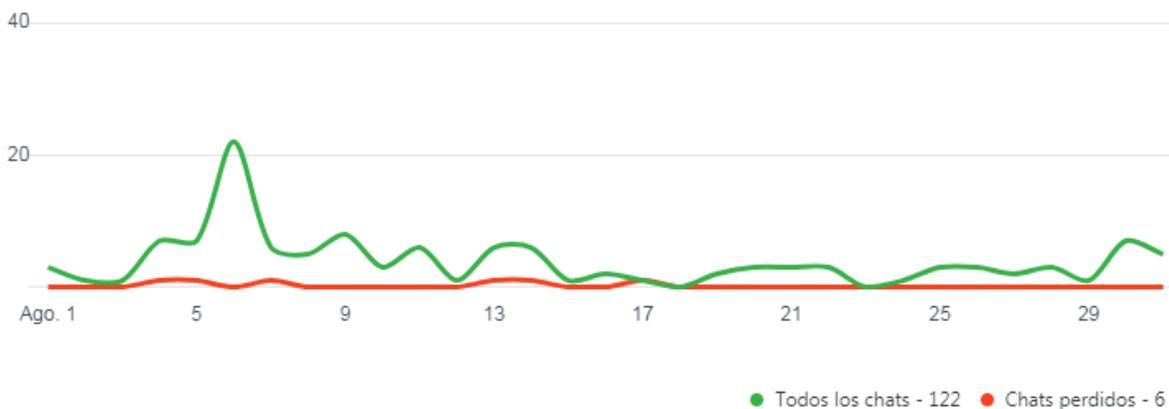
11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	18	29%
Identificado	45	71%
Total	63	100%

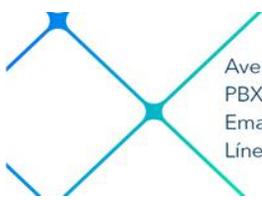
Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 29% (18) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 71% (45) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de agosto se recibieron un total de 122 chat de los cuales 116 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 6 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chat no se atendieron teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunican los fines de semana por inquietudes o comentarios de los eventos culturales que fueron transmitidos por Canal Capital y en días 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 95% de los chats fueron 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 solicita la revisión constante del Sistema Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que en ocasiones presenta fallas reiteradas.

