



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**ENERO 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., febrero 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.....	5
5. Total peticiones trasladado por no competencia .....	5
6. Subtemas veedurías ciudadanas.....	5
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.....	8
12. Estadísticas de atención en el chat .....	9
13. Conclusiones y recomendaciones .....	9

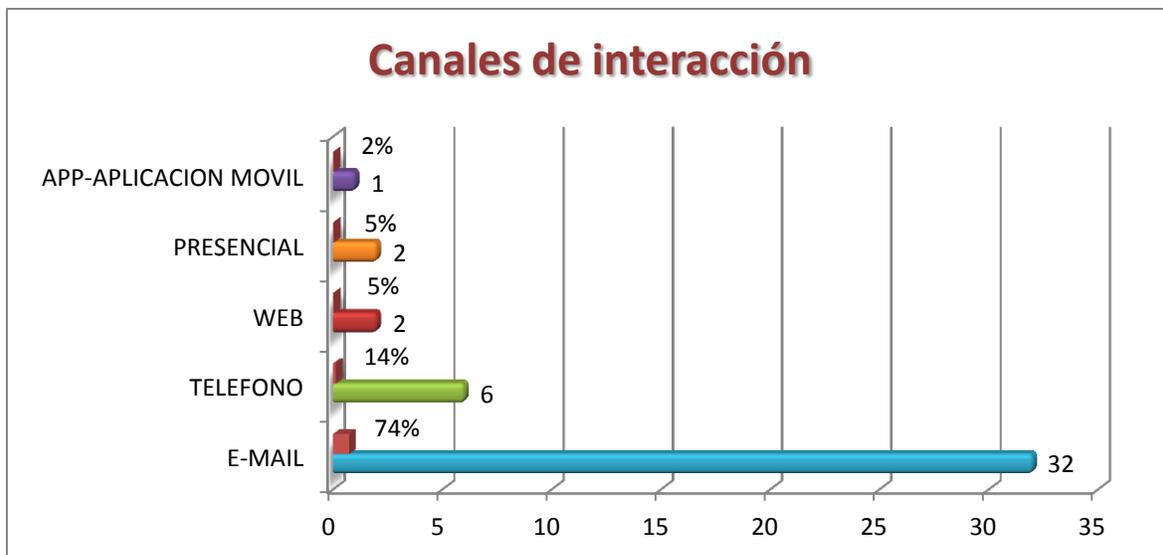
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 43**

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 43 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.

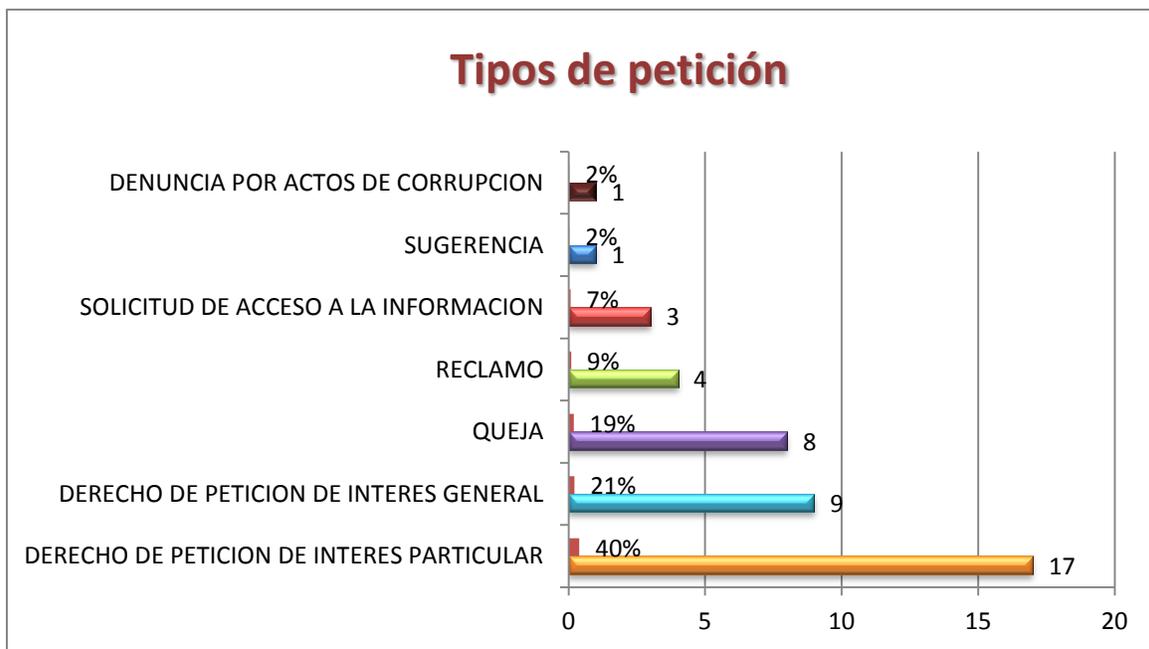
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 43**

De las 43 PQRS registradas por la entidad, contamos con 32 (74%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 6 (14%) peticiones y los canales web y presencial con 2 (5%) peticiones registradas cada uno, finalmente sigue el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 1 (2%) petición 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 para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 17 registros equivalentes al 40% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés general con un total de 9 PQRS, seguido por 8 peticiones registradas bajo la modalidad de queja, 4 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamo, además se registraron 3 peticiones como solicitudes de información y 1 petición como sugerencia y denuncia por acto de corrupción equivalentes al 2% del total registrado.

Se aclara que la petición con radicado número 97302020 quedó registrada en el sistema como denuncia por acto de corrupción por error del aplicativo siendo esta una sugerencia de un ciudadano para la Alcaldesa de Bogotá.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 7 clasificaciones equivalentes al 24%, seguido por programación en general con 5 (17%) peticiones, temas administrativos y financieros con 5 peticiones equivalentes al 17%, temas de contratación y personal con 4 (14%) peticiones y finalmente página web y sistemas de información con 2 peticiones equivalentes al 7% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	7	24%
Programación general	5	17%
Temas administrativos y financieros	5	17%
Temas de contratación y personal	4	14%
Página web y sistemas de información	2	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>23</b>	<b>79%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>6</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

#### 5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 4 peticiones a la Policía Metropolitana, 3 peticiones a la Personería de Bogotá y 2 peticiones a Secretaría general, UMV Unidad de Mantenimiento Vial y Secretaría de Educación a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Policía Metropolitana	4	17%
Personería de Bogotá	3	13%
Secretaria General	2	9%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	2	9%
Secretaria de Educación	2	9%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>13</b>	<b>57%</b>

#### 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 43 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 27 (63%) 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	27	2	29
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>29</b>

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

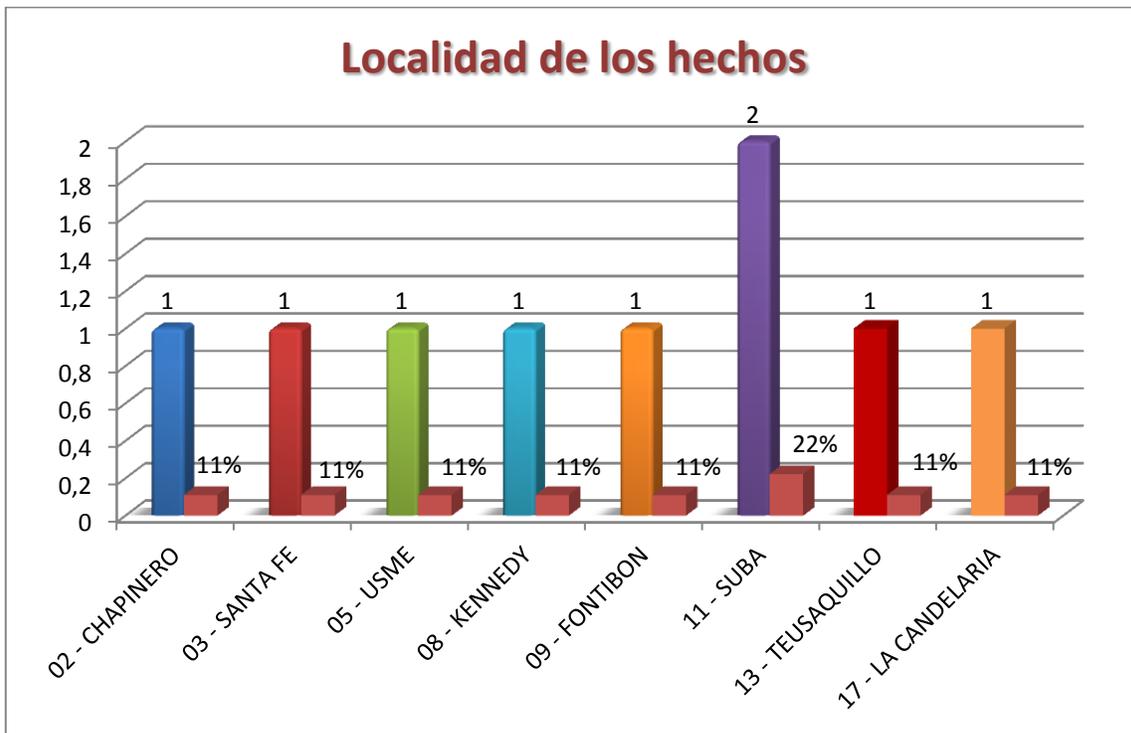
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

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
Control Interno		3						
Secretaria General	3	6	2	3	1	3	2	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

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

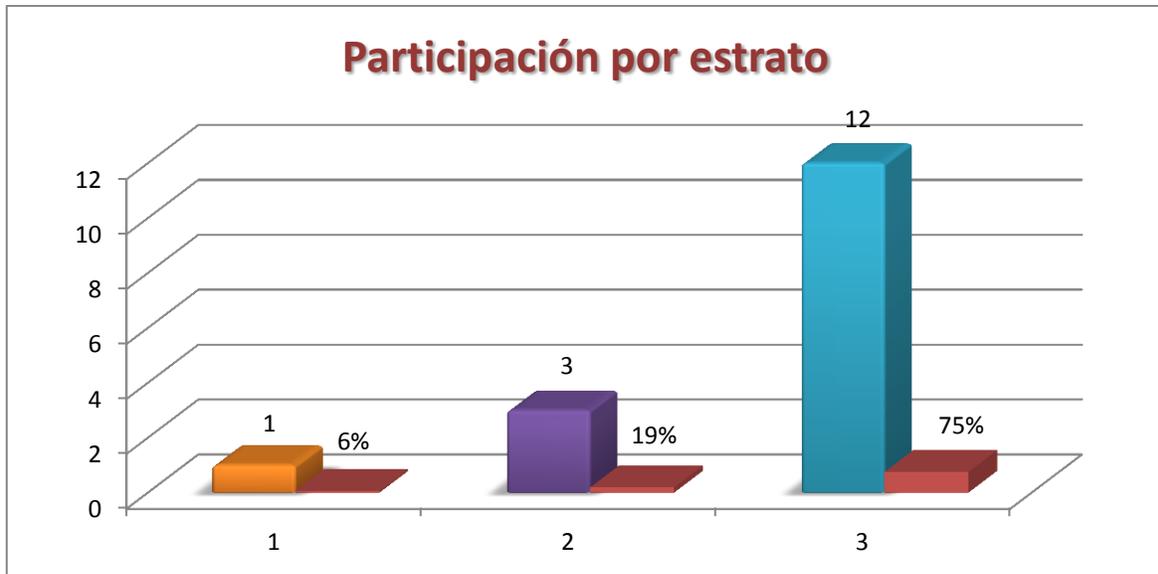
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 9 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tiene una mayor participación con un total de 2 (22%) peticiones, continúan las localidades de Chapinero, Santa Fe, Usme, Kennedy, Fontibón, Teusaquillo y La Candelaria con una participación de 1 (11%) petición cada una.



## 10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 12 (75%) peticiones registradas en el sistema, 3 (19%) peticiones de ciudadanos con estrato 2 y 1 (6%) petición de ciudadanos con estrato 1.

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 43 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 36 (84%) peticiones, seguido por 1 (2%) petición de persona jurídica y 6 (14%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.



## 11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	6	14%
Identificado	37	86%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 14% (6) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 86% (37) se identificaron plenamente.

## 12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de enero se recibieron un total de 77 chat de los cuales 76 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 1 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 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 99% 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

- 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 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 nuevamente la revisión constante del Sistema Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que presenta fallas reiteradas lo que impide una buena gestión.