



## **INFORME PQRS**

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

**FEBRERO 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.

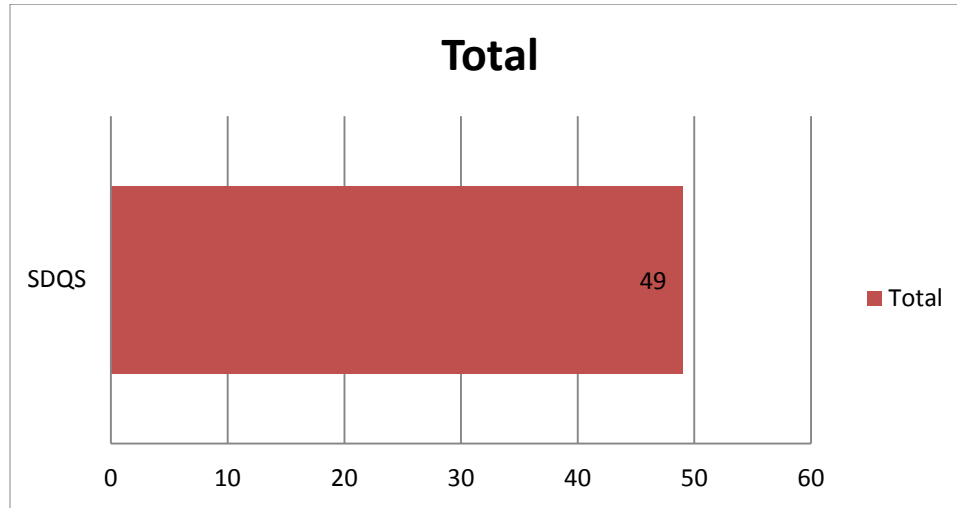
**Bogotá D. C., marzo de 2019**

## 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.....	5
5. Total peticiones trasladado por no competencia .....	5
6. Subtemas veedurías ciudadanas.....	5
7. Peticiones cerradas del 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



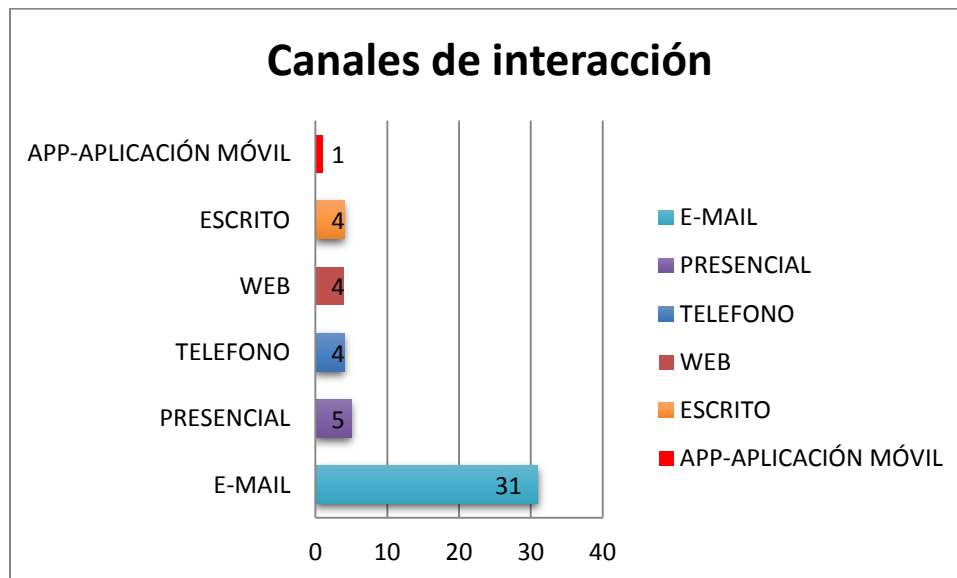
## 1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad



**Total requerimientos 49**

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 49 peticiones tramitadas por el SDQS, cumpliendo con el 100% del Decreto 371 de 2010 y la Circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

## 2. Canales de interacción

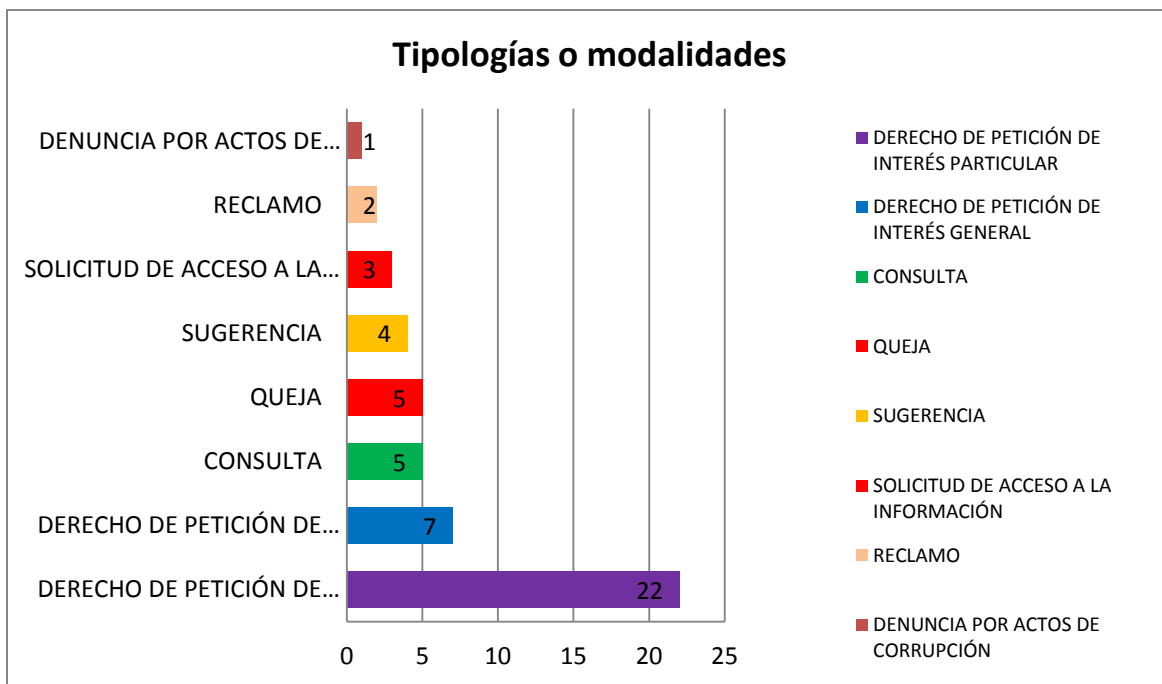


**Total requerimientos 49**



De las 49 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 31 (63%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal presencial con 5 (10%) peticiones, continua el medio telefónico, canal web y escrito con 4 peticiones cada una equivalentes al 8% del total registrado, y finalmente el chat en línea registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 1 petición correspondiente al 2%.

### 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 22 (45%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 7 (14%) peticiones, contamos con 5 (10%) peticiones de consultas, sugerencias con 4 (8%) peticiones, solicitudes de acceso a la información con 3 (6%) peticiones, reclamos con 2 (4%) peticiones y finalmente 1 (2%) denuncia por actos de corrupción. Esta denuncia se recibió a través del correo institucional, se registró en el SDQS con el número 265602019 y se clasificó en un principio como una denuncia, después de consultar con el área encargada se determinó que no era una denuncia y se trasladó al sistema informativo teniendo en cuenta que la solicitud del peticionario era una entrevista para notificar a los medios de comunicación sobre lo que él considera una posible actividad punible.



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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 11 clasificaciones equivalentes al 22%, seguido por programación general y traslados a entidades distritales con 6 (12%) peticiones cada una, seguido por administración del talento humano con 4 (8%) peticiones y por ultimo 3 (6%) peticiones correspondientes a la franja informativa.

Subtema	Total	%
Participación en programas	11	22%
Programación general	6	12%
Traslado a entidades distritales	6	12%
Administración del talento humano	4	8%
Franja informativa	3	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>30</b>	<b>61%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>19</b>	<b>39%</b>
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

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

Entidad	Total	%
Secretaría Movilidad	3	50%
Transmilenio	3	50%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 49 peticiones recibidas, la entidad trasladó por no competencia 3 peticiones a la Secretaría de Movilidad y 3 peticiones a Transmilenio por ser competencia de cada una de estas entidades.

#### 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 Secretaría General, se evidencia que se recibieron un total de 49 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 29 (59%) sobre el total reportado en el periodo.

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Secretaría General	49	29	59%
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>59%</b>

De 13 requerimientos que se encontraban pendientes por respuesta en el periodo anterior y que fueron recibidos por Secretaría General se cerraron los 13 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	%
Secretaría General	13	13	100%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

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

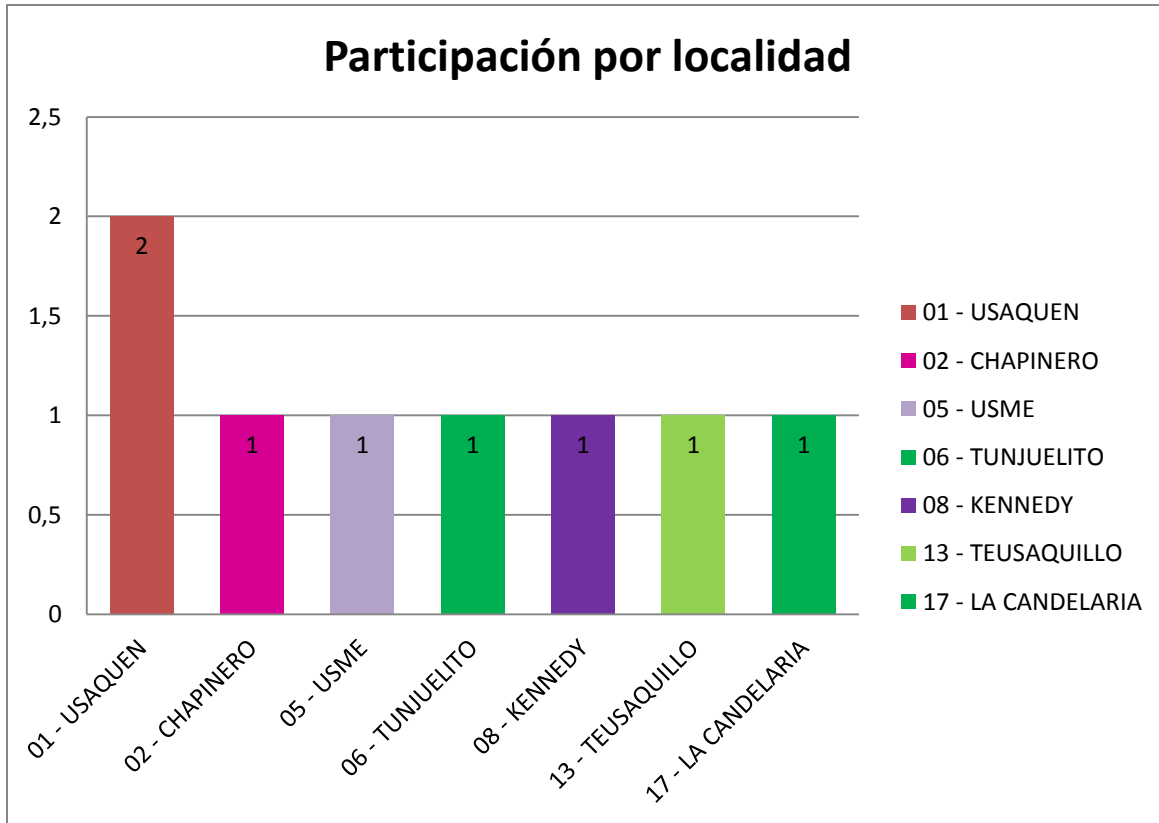
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los requirentes según el tipo de requerimiento, teniendo en cuenta que a nivel interno Secretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta según el requerimiento.

Vemos como en el periodo reportado ninguna petición sobrepaso los tiempos dispuestos según lo establece la ley 1755.

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
Secretaría general	9	1	7	12	5	1	3	3
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>



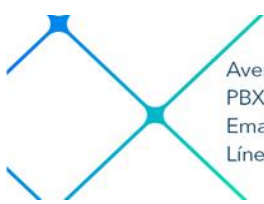
## 9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

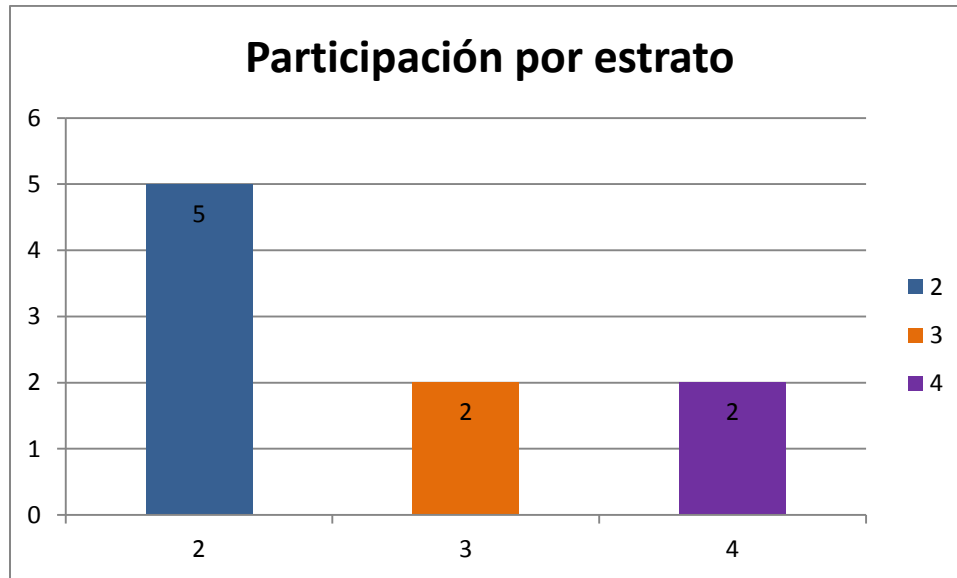


Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que solo 8 ciudadanos suministraron su dirección. No obstante obtenemos un registro de 2 peticiones de la localidad de Usaquén y 1 petición de las localidades de Chapinero, Usme, Tunjuelito, Kennedy, Teusaquillo y La Candelaria respectivamente, un registro muy bajo del total de las localidades de la ciudad de Bogotá como lo podemos observar en la gráfica.

## 10. Participación por estrato y tipo requirente

En este periodo no se obtuvo suficiente información debido a que los ciudadanos normalmente no la proporcionan, sin embargo, se observa que se ha tratado de mejorar el registro en el SDQS para este campo. No obstante de las peticiones que registran participación por estrato, tenemos que 5 peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 2, 2 peticiones a ciudadanos de estrato 3 y finalmente 2 peticiones a ciudadanos de estrato 4.





De las 49 peticiones ingresadas en el periodo se evidencia que la totalidad de estas corresponden a personas naturales con una participación del 100%.



## 11. Calidad del requirente

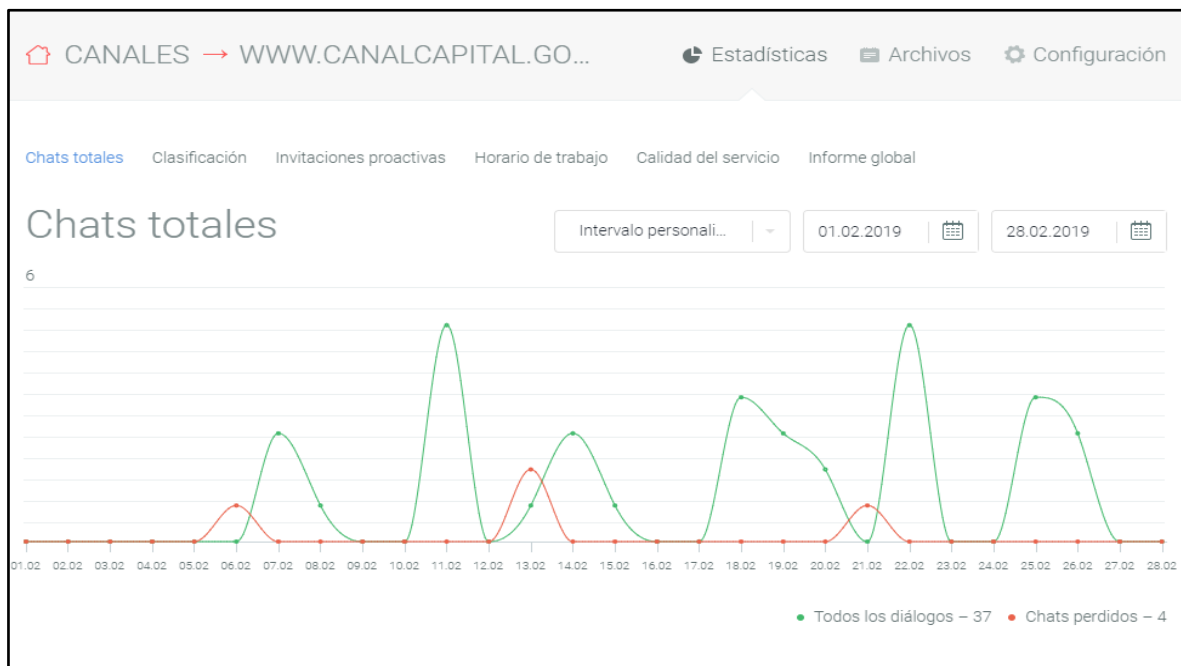
Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	1	2%
Identificado	48	98%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>



Del total de peticiones recibidas se evidencia, que 48 (98%) ciudadanos se identificaron plenamente y solo 1 (2%) fue anónimo.

## 12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de febrero se recibieron un total de 41 chat de los cuales 37 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 4 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 90% 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 ha sugerido al área operativa en especial al sistema informativo tener en cuenta la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos para cumplir con los lineamientos del manual para la gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

