



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**FEBRERO 2020**

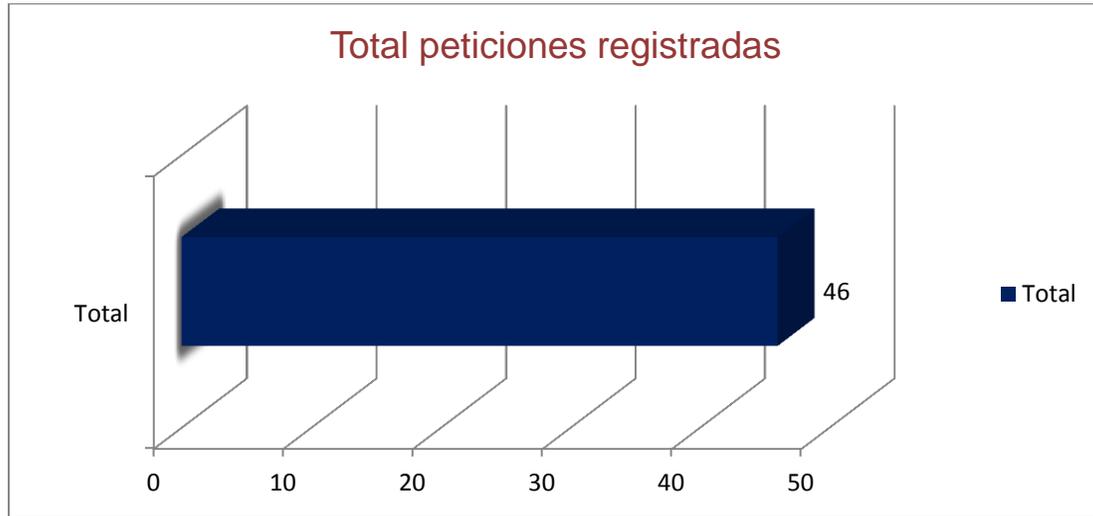
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., marzo 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.....	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.....	8
12. Estadísticas de atención en el chat .....	9
13. Conclusiones y recomendaciones .....	9

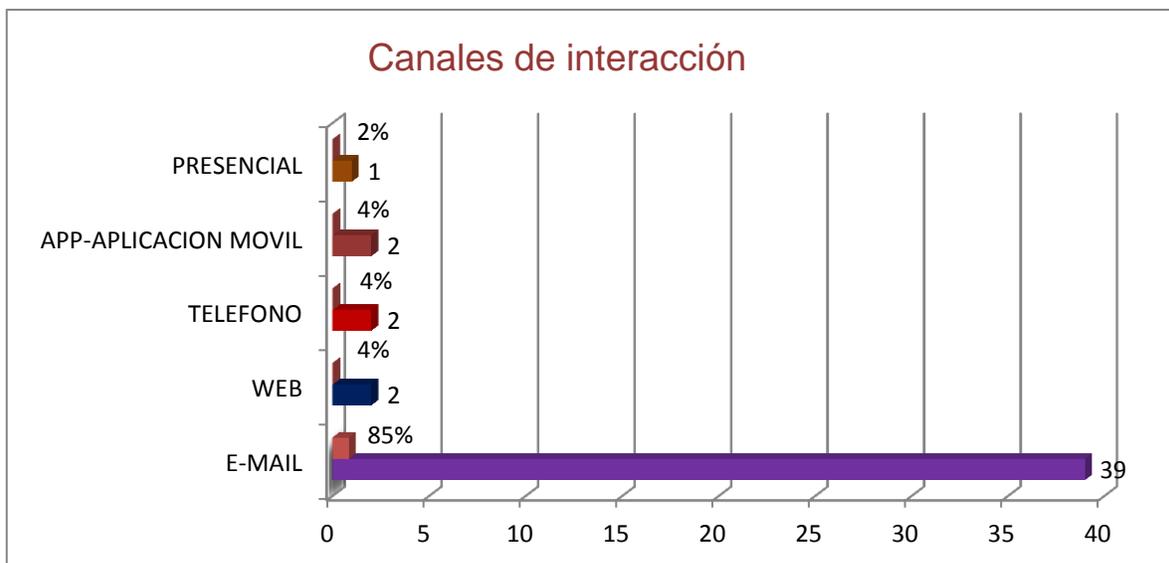
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 46**

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 46 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.

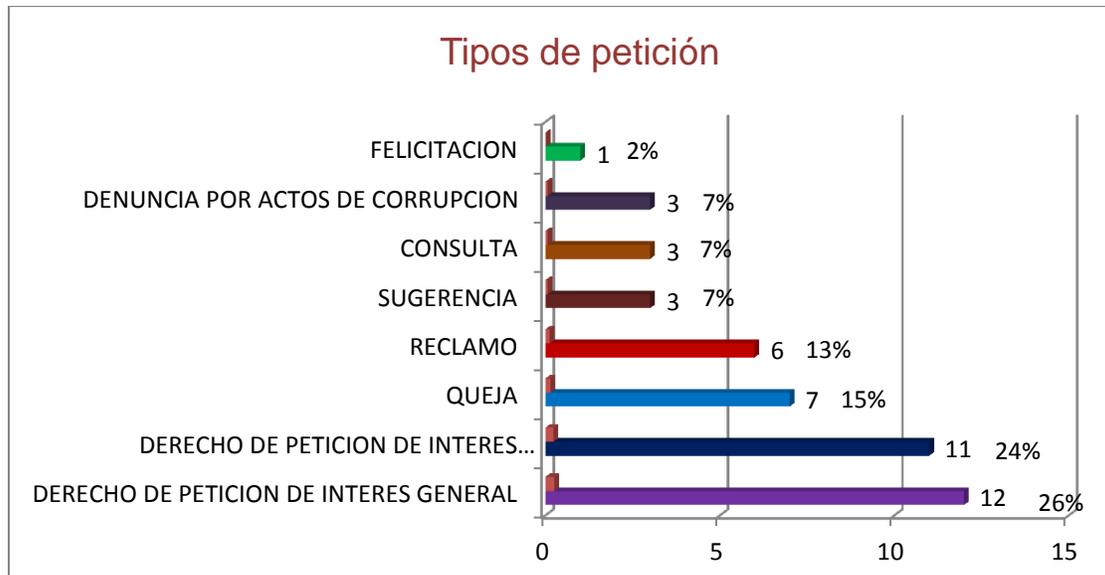
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 46**

De las 46 PQRS registradas por la entidad, contamos con 39 (85%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web, el canal telefónico y el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 2 (4%) peticiones cada uno, finalmente se encuentra con 1 (2%) petición del total registrado el canal presencial.

### 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 general con un total de 12 registros equivalentes al 26% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular con un total de 11 PQRS, seguido por 7 peticiones registradas bajo la modalidad de queja, 6 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamo, además se registraron 3 peticiones como sugerencia, consultas y denuncia por actos de corrupción cada una y 1 petición como felicitación equivalente al 2% del total registrado.

Se aclara que la petición con radicado número 248322020 se registró en el sistema como denuncia por acto de corrupción teniendo en cuenta que es una denuncia de un ciudadano por plagio del logo del canal a quien se le dio respuesta a través del sistema “Bogotá Te Escucha” y se instauraron las acciones pertinentes contra la persona que realizó el plagio.

De igual maneras las peticiones con radicado número 241642020 y 170372020 fueron radicadas en el sistema bajo la modalidad de denuncias por actos de corrupción teniendo en cuenta que son denuncias de ciudadanos por irregularidades de algunos funcionarios

en el cumplimiento de sus funciones, las mismas fueron trasladadas a Secretaría General de la Alcaldía, Secretaría de Gobierno y a la Policía Metropolitana respectivamente.

#### 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 34%, seguido por participación en programas con 10 (20%) peticiones, temas administrativos y financieros con 6 peticiones equivalentes al 12%, temas de contratación y personal con 4 (8%) peticiones y finalmente tarifas publicitarias con 3 peticiones equivalentes al 6% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Programación general	17	34%
Participación en programas	10	20%
Temas administrativos y financieros	6	12%
Temas de contratación y personal	4	8%
Tarifas publicitarias	3	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>40</b>	<b>80%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>10</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a Catastro, Codensa, CVP – Caja de Vivienda Popular, 2 peticiones a la Defensoría del Espacio Público a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Además a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional se trasladó mediante el oficio 271 de 17 de febrero del año en curso la petición número 257772020, de igual manera se trasladó la petición número 329322020 mediante oficio 345 del 25 de febrero del año en curso y la petición número 366752020 mediante oficio 373 del 27 de febrero del 2020.

Entidad	Total	%
Catastro	1	1%
Codensa	1	1%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	1	1%
Defensoría Del Espacio Publico	2	3%
Entidad Nacional	3	4%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>8</b>	<b>11%</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 46 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 35 (76%) 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	35	15	50
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>50</b>

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

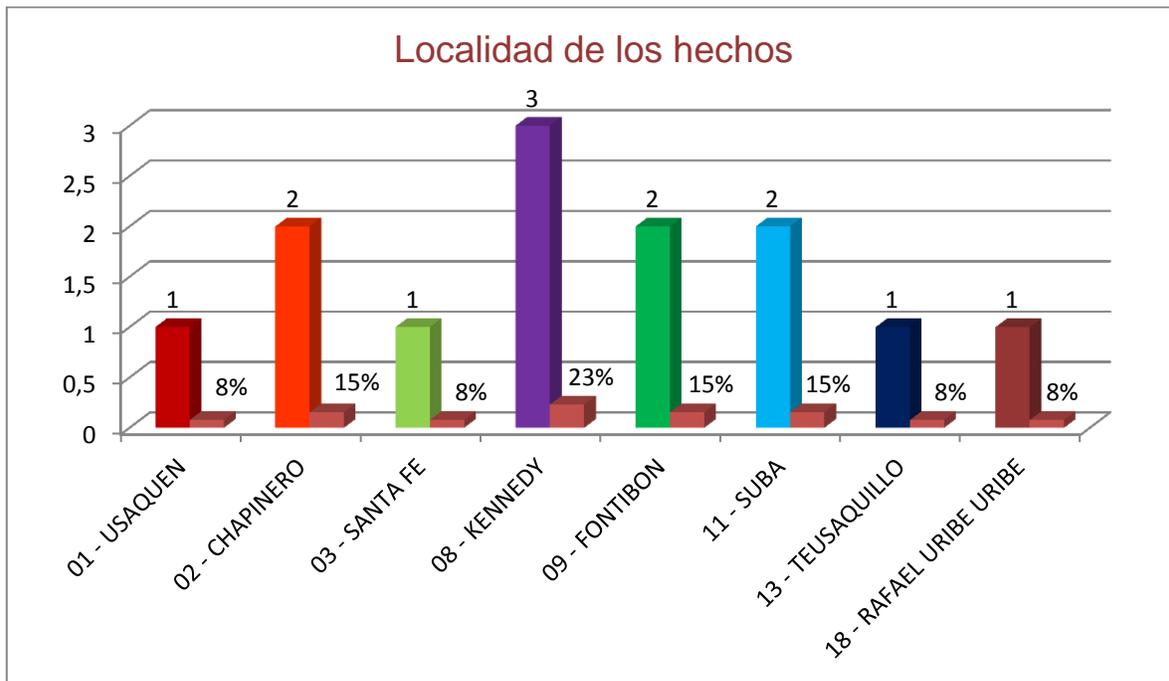
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia
Control Interno		8								
Secretaria General	2	7	3	3	1	2	1	5	1	3
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</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

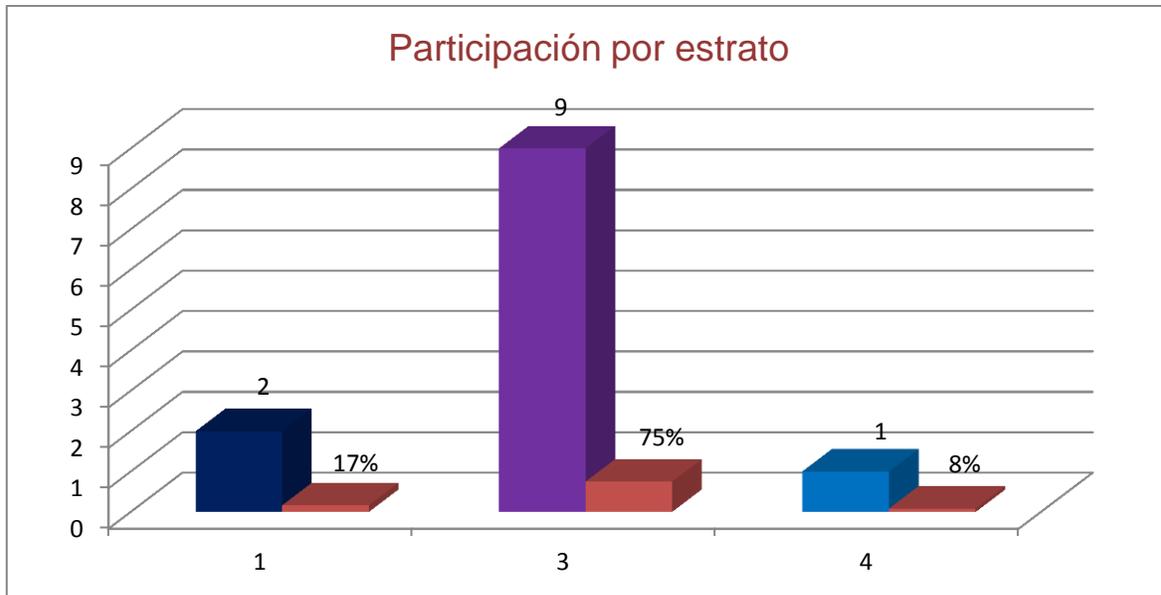
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 13 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Kennedy tiene una mayor participación con un total de 3 (23%) peticiones, continúan las localidades de Chapinero, Fontibón y Suba con una participación de 2 (15%) peticiones cada una, siguen las localidades de Usaquén, Santa Fe, Teusaquillo y Rafael Uribe Uribe 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 9 (75%) peticiones registradas en el sistema, 2 (17%) peticiones de ciudadanos con estrato 1 y 1 (8%) petición de ciudadanos con estrato 4.

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 46 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 42 (91%) peticiones, seguido por 4 (9%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema.



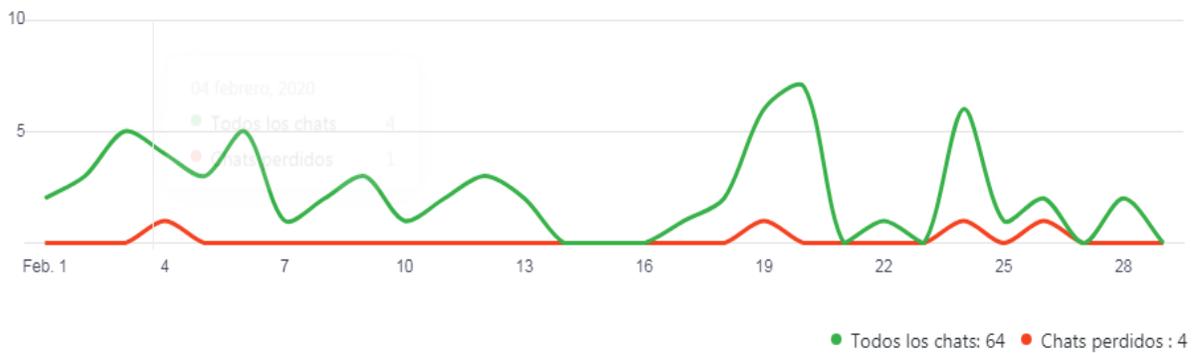
## 11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	9%
Identificado	42	91%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 9% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 91% (42) se identificaron plenamente.

## 12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de febrero se recibieron un total de 64 chat de los cuales 60 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 4 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 94% 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 suministrados vía e-mail por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Se solicita nuevamente la revisión constante del Sistema Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que presenta fallas reiteradas lo que impide una buena gestión.