



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

SEPTIEMBRE 2021

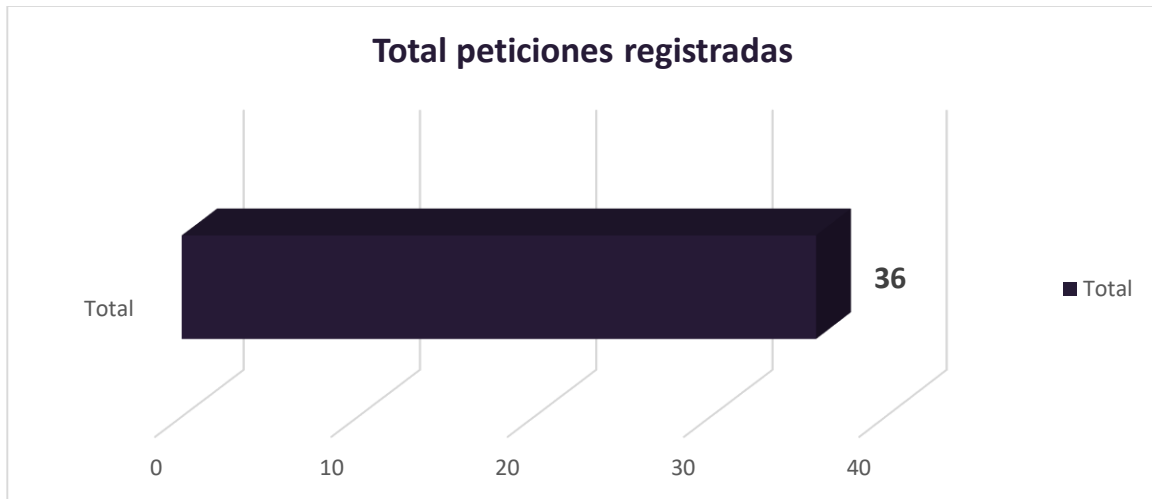
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., octubre de 2021

Contenido

| | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Total peticiones mensuales registradas por la entidad | 3 |
| 2. | Canales de interacción..... | 3 |
| 3. | Tipologías o modalidades | 4 |
| 4. | Solicitudes de información..... | 5 |
| 5. | Participación por tipo de requirente | 5 |
| 5.1 | Calidad del requirente | 6 |
| 6. | Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período | 6 |
| 7. | Participación por estrato | 7 |
| 8. | Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período | 7 |
| 9. | Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso | 8 |
| 10. | Subtemas veedurías ciudadanas | 8 |
| 11. | Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia..... | 8 |
| 12. | Total de peticiones trasladadas por no competencia | 9 |
| 13. | Peticiones recibidas por traslado | 10 |
| 14. | Peticiones pendientes por respuestas en el período..... | 10 |
| 15. | Estadísticas de atención en el chat..... | 10 |
| 16. | Conclusiones y recomendaciones | 12 |

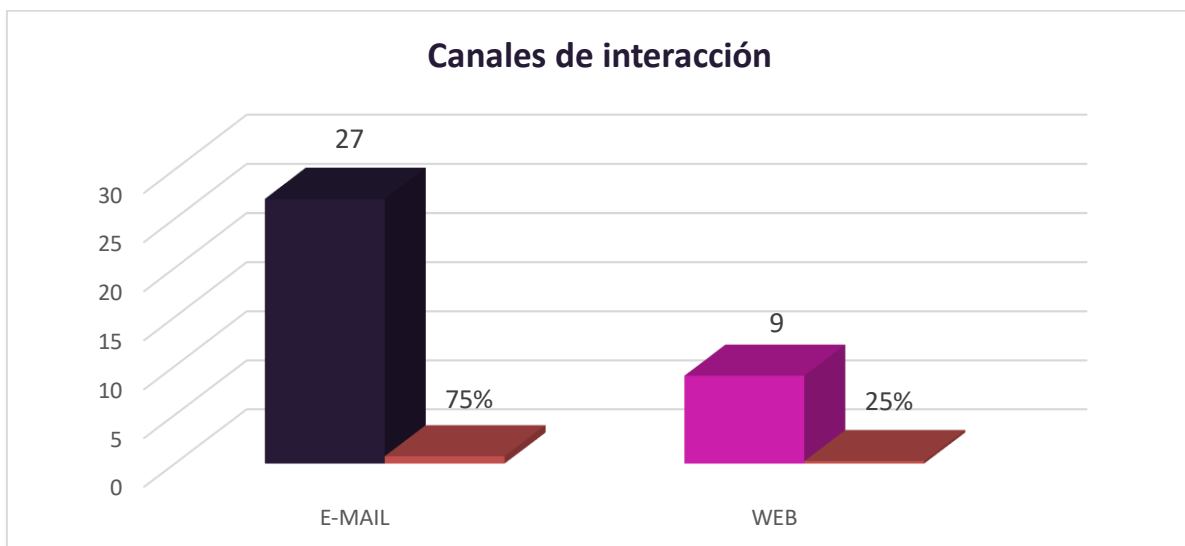
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 36

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 36 peticiones registradas por la entidad 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

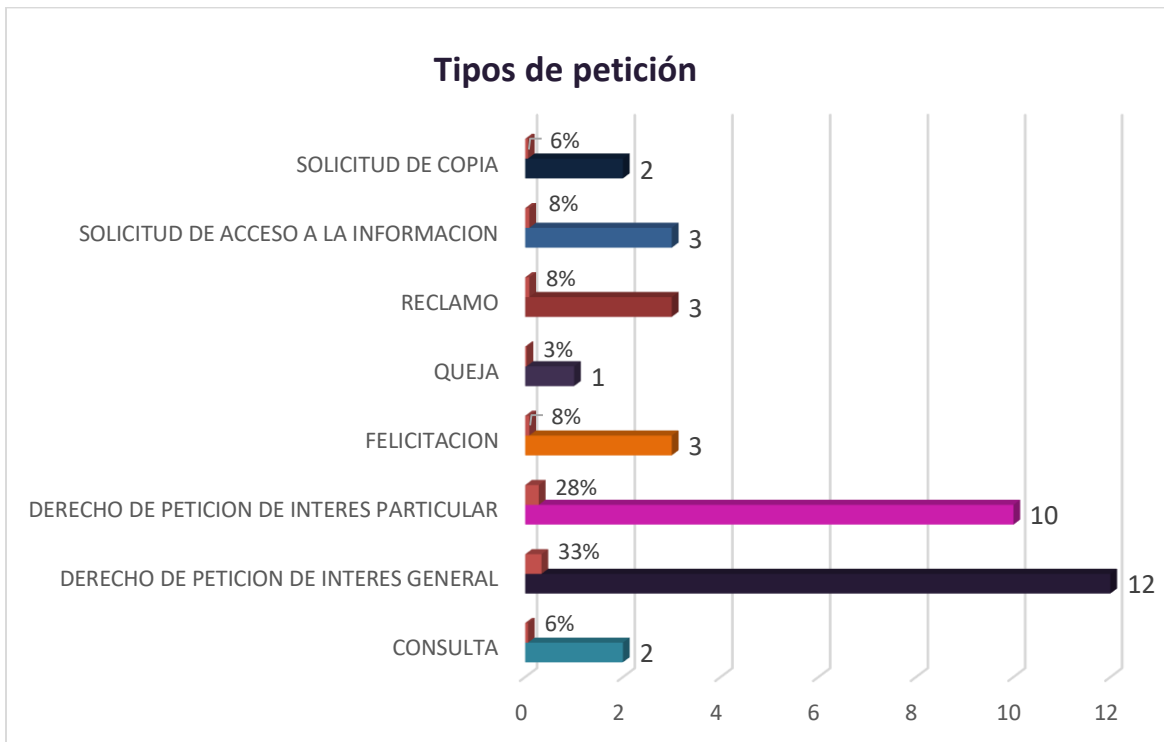


Total de requerimientos 36

De las 36 PQRS registradas por la entidad, contamos con 27 (75%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 9 peticiones equivalentes al 25% del total registrado en Bogotá Te Escucha.

Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde marzo del año 2020 se está prestando atención a la ciudadanía por los canales virtuales y telefónico únicamente.

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 correspondientes al 33% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 10 registros equivalentes al 28% y finalmente las peticiones registradas como reclamos, felicitaciones y solicitudes de información con 3 registros cada una equivalentes al 8% del total registrado.

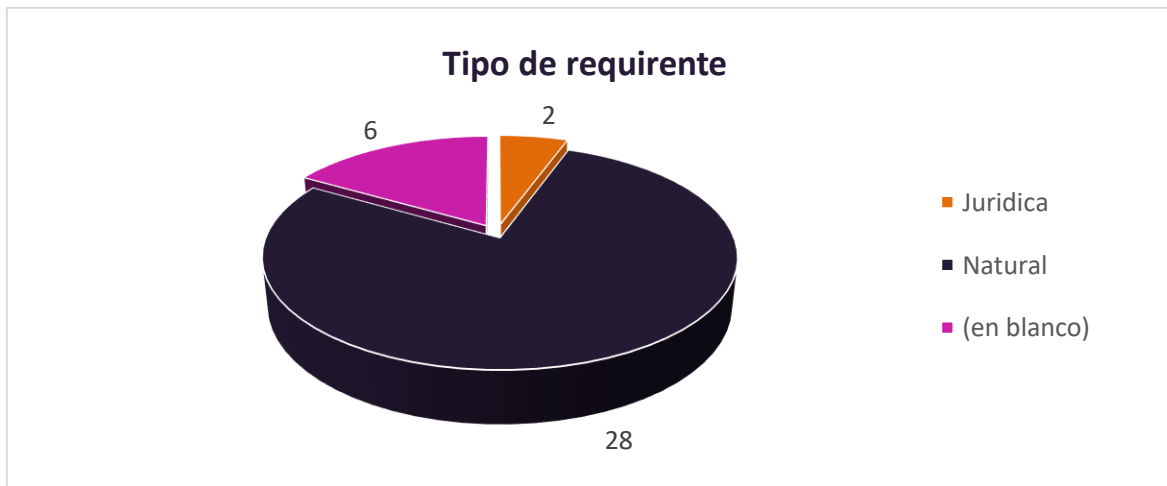
4. Solicitudes de información

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del *Decreto 1081 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*, en este capítulo se relaciona específicamente la información de las solicitudes de información.

Para este período se registraron tres solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada.

| Número solicitud | Solicitud de información recibida | Solicitud de información trasladada | Solicitud de información negada | Días de gestión |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 2860072021 | X | | | 14 |
| 2911382021 | X | | | 16 |
| 3143342021 | X | | | 1 |

5. Participación por tipo de requirente



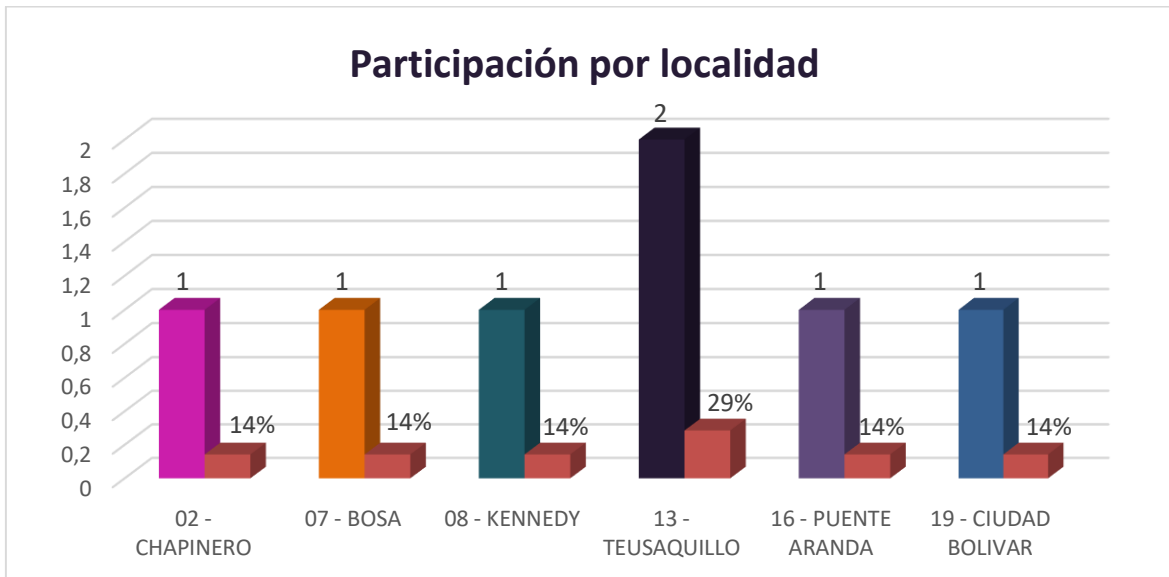
De las 36 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 28 (78%) peticiones, seguido por 2 (5%) peticiones de personas jurídicas y 6 (17%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 17% (6) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 83% (30) se identificaron plenamente.

| Nombre del peticionario | N | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 6 | 17% |
| Identificado | 30 | 83% |
| Total | 36 | 100% |

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



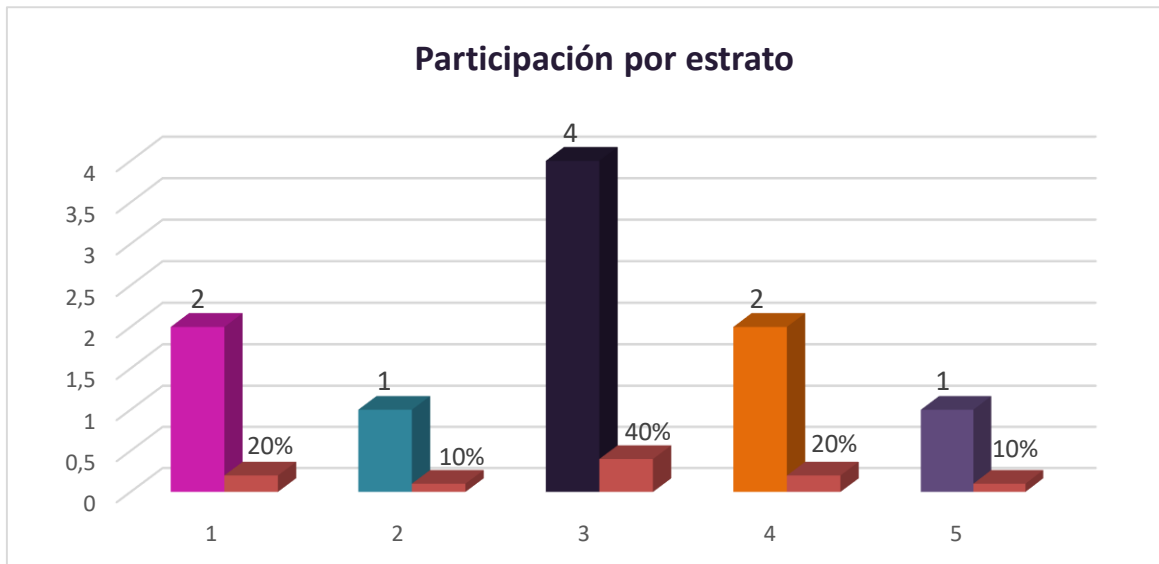
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 7 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tuvo mayor participación con un total de 2 registros equivalentes al 29% del total registrado.

Para este periodo disminuyeron los registros de la participación por localidad debido a que los ciudadanos fueron renuentes al momento de suministrar esta información.

7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 4 (40%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estrato 1 (20%) y de estrato 4 (20%) y 1 petición de estratos 5 y 1 equivalentes al 10% del total registrado.

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



8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

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 | 15 | 18 | 33 |
| Total general | 15 | 18 | 33 |

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 36 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 15 (42%) 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 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.

9. 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 33% seguido por temas administrativos y financieros con 8 (24%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|-----------------------------------------|-----------|------------|
| Administración del talento humano | 3 | 9% |
| Cubrimiento de eventos | 1 | 3% |
| Participación en programas | 11 | 33% |
| Permisos para retransmisión de la señal | 2 | 6% |
| Prácticas estudiantiles | 1 | 3% |
| TOTAL GENERAL | 18 | 55% |

10. Subtemas veedurías ciudadanas

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

11. Tiempo promedio de respuesta definitiva 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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

| Dependencia | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Consulta | Solicitud de acceso a la información | Denuncias por actos de corrupción | Felicitación |
|----------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Secretaría General | 15 | 14 | 1 | 16 | 16 | 14 |
| Total general | 15 | 14 | 1 | 16 | 16 | 14 |

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y de fondo.

12. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 2 peticiones a la Defensoría del Espacio Público, Capital Salud EPS y al IDR. De igual manera se trasladó 1 petición a Gas Natural por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladaron 5 peticiones a entidades nacionales así:

- La petición número 2994492021 se trasladó por competencia a la Policía Nacional con copia a la Procuraduría General de la Nación a través del oficio 1024 del 22 de septiembre de 2021.
- La petición número 2958282021 se trasladó por competencia al Ministerio de Educación Nacional mediante oficio 1003 del 16 de septiembre de 2021.
- La petición número 2955662021 se trasladó por competencia a la Fiscalía general de la Nación a través del oficio 1203 del 22 de septiembre de 2021.
- La petición número 2808602021 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 952 del 7 de septiembre de 2021.
- La petición número 2676922021 se trasladó por competencia a la Fiscalía General de la Nación mediante oficio 926 del 26 de agosto de 2021 de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 63% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 19 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

| Entidad | Total | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Capital Salud EPS | 2 | 11% |
| Defensoría del Espacio Publico | 2 | 11% |
| Entidad Nacional | 5 | 26% |
| Gas Natural | 1 | 5% |
| IDRD | 2 | 11% |
| Traslados por no competencia | 12 | 63% |

13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo no se recibieron peticiones por traslado de otras entidades para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

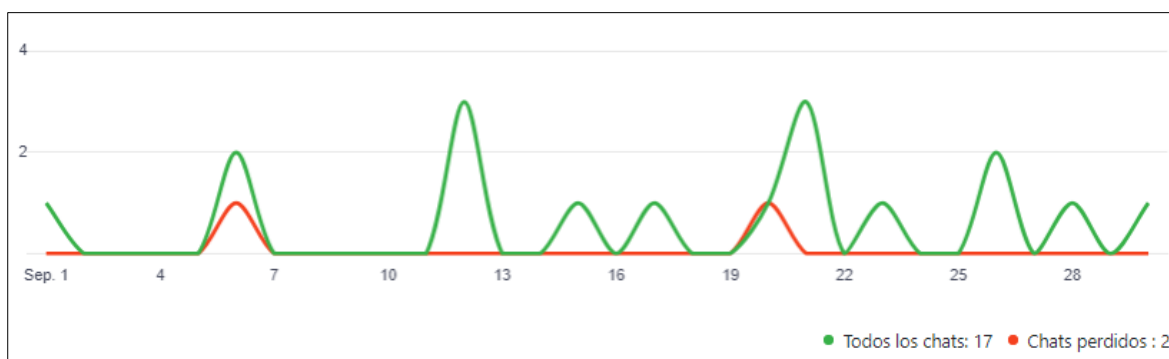
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 36 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 13 de ellos.

De igual manera se aclara que esto se debe a que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria.

15. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 17 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co de los cuales se atendieron 15 oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 2 de ellos fueron chats perdidos.

Vale la pena aclarar que el chat no se atendió 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 recibidos por la página www.canalcapital.gov.co se evidencia que para este período el 88% de los chats fueron efectivos.

De igual manera a partir de la última semana de Julio se empezó a realizar una prueba con la integración del buzón de entrada de las redes sociales (Facebook e Instagram) de la entidad para mejorar la atención por estos medios.

El siguiente es el reporte general de todos los sitios (página web, Facebook e Instagram) arrojado por Jivochat para el presente mes:

| Informe global por sitios | | | | | | |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| Sitio | Chats aceptados | Llamadas aceptadas | Chats perdidos | Llamadas perdidas | Chats aceptados sin respuesta del agente | Mensajes sin conexión |
| www.canalcapital.gov.co | 15 | 0 | 2 | 0 | 2 | 9 |
| Instagram | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Facebook | 41 | 0 | 1 | 0 | 1 | 27 |
| TOTAL | 68 | 0 | 7 | 0 | 4 | 28 |

Se informa que a través de mensaje interno de Instagram no se ha recibido ninguna solicitud.

| Reporte general de chats por agente | | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Sitio | Chats aceptados | Chats rechazados | Chats aceptados sin respuesta del agente | Mensajes sin conexión | Tiempo conectado (hh:mm:ss) |
| Canal Capital(carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co) | 56 | 0 | 3 | 36 | 183:16:45 |
| TOTAL | 56 | 0 | 3 | 36 | 7d 15:16:45 |

| Tiempo ausente (hh:mm:ss) | Promedio de primera respuesta (en segundos) | Duración promedio del chat (hh:mm:ss) | Calificaciones positivas | Calificaciones negativas |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 00:00:00 | 338 | 12:36:14 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 338 | 12:36:14 | 0 | 0 |

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 6 minutos.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días enteros de 24 horas y no por el horario laboral.

Se aclara que los mensajes que aparecen en el reporte sin conexión se refiere a aquellos que envían los ciudadanos los fines de semana o fuera del horario de atención.

16. Conclusiones y recomendaciones

- Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos fueron renuentes para suministrar esta información.
- Se trasladaron un total de 19 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Continúan las pruebas para recibir solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de mensaje interno (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.