



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

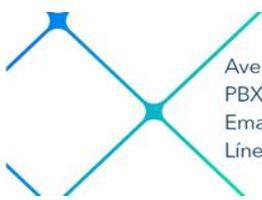
JULIO 2019

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.

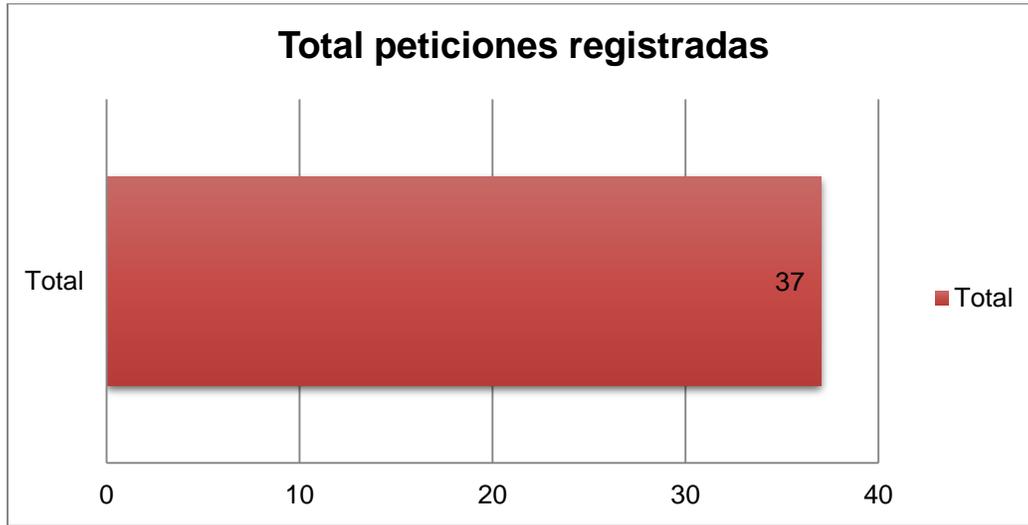
Bogotá D. C., agosto de 2019

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.....	6
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.....	9
12.	Estadísticas de atención en el chat	9
13.	Conclusiones y recomendaciones	10



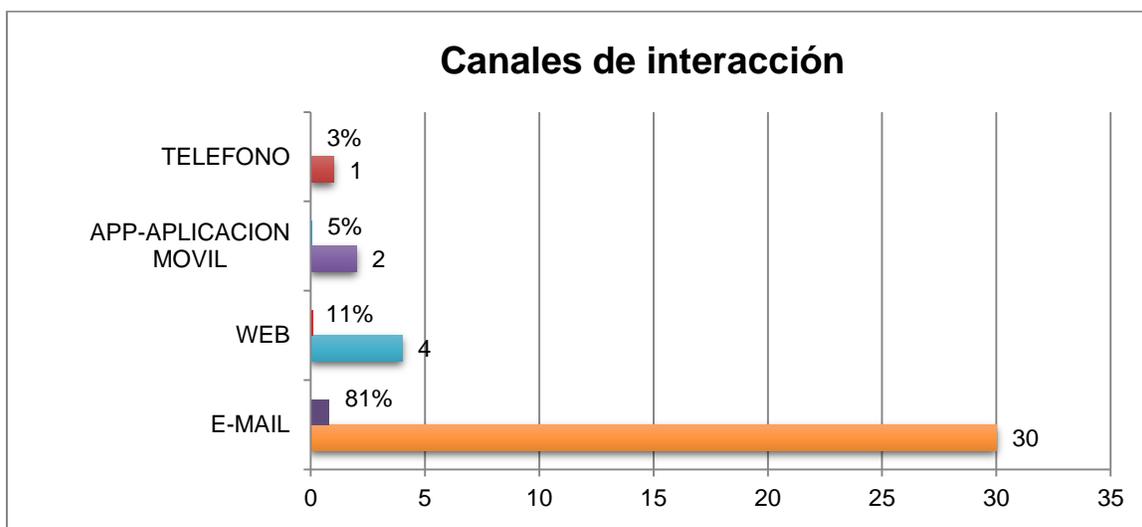
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



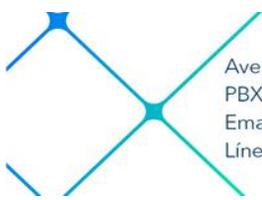
Total requerimientos 37

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 37 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

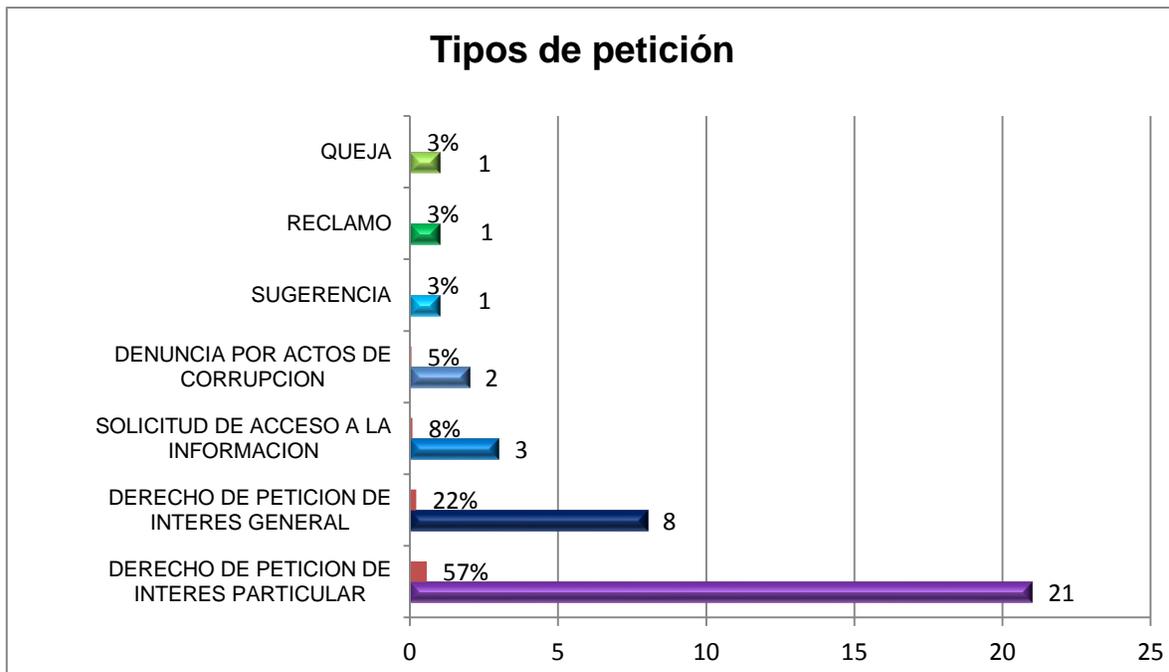


Total requerimientos 37



De las 37 PQRS registradas por la entidad, contamos con 30 (81%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 4 (11%) peticiones, continua el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 2 peticiones equivalentes al 5% de los requerimientos recibidos en este periodo y finalmente el canal telefónico con 1 petición equivalente al 3% 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 21 (57%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 8 (22%) peticiones, se registraron 3 (8%) peticiones en la modalidad de solicitud de acceso a la información, contamos con 2 (5%) denuncias por actos de corrupción y 1 petición para reclamos, quejas y sugerencias 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 1749742019 fue trasladada a través del sistema a la Personería de Bogotá y la petición con radicado SDQS número 1788302019 fue trasladada a través del sistema a la Secretaría de Integración Social por ser de competencia de cada una de estas entidades.



4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 9 clasificaciones equivalentes al 27%, seguido por la programación general con 6 (18%) peticiones, cubrimiento de eventos cuenta con 3 peticiones equivalente al 9 % del total registrado y por ultimo 2 (6%) peticiones correspondientes a traslados a entidades nacionales y/o territoriales.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	9	27%
Programación general	6	18%
Cubrimiento de eventos	3	9%
Temas de contratación y personal	2	6%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	2	6%
Total 5 Subtemas	22	67%
Otros Subtemas	11	33%
TOTAL GENERAL	33	100%

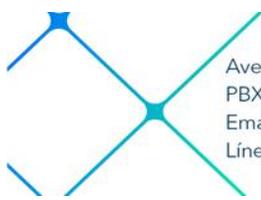
5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 37 peticiones registradas, la entidad trasladó cuatro peticiones a la Secretaria de Salud, tres peticiones a la Secretaria de Integración Social, Capital Salud EPS y entidades nacionales de la siguiente manera:

- Petición con radicado 1561172019, trasladada a Ministerio de Transporte mediante Oficio 000913 del 03 de julio de 2019.
- Petición con radicado 1803952019, trasladada a la Cámara de Representantes mediante oficio 001030 del 29 de julio de 2019.
- Petición con radicado 1804792019, trasladada a la Sala Civil del Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 001031 del 29 de julio de 2019.

De igual manera se trasladaron dos peticiones a Transmilenio por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaria de Salud	4	5%
Secretaria de Integración Social	3	4%
Capital Salud EPS	3	4%
Entidad Nacional	3	4%
Transmilenio	2	3%
Total traslados por no competencia	15	19%



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 37 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 16 (43%) 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.

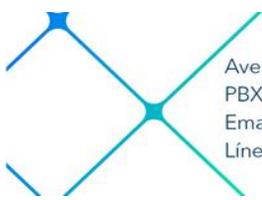
Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	16	17	33
Total general	16	17	33

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	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaria General	5	9	10	10	8	6	9
Total general	5	9	10	10	8	6	9

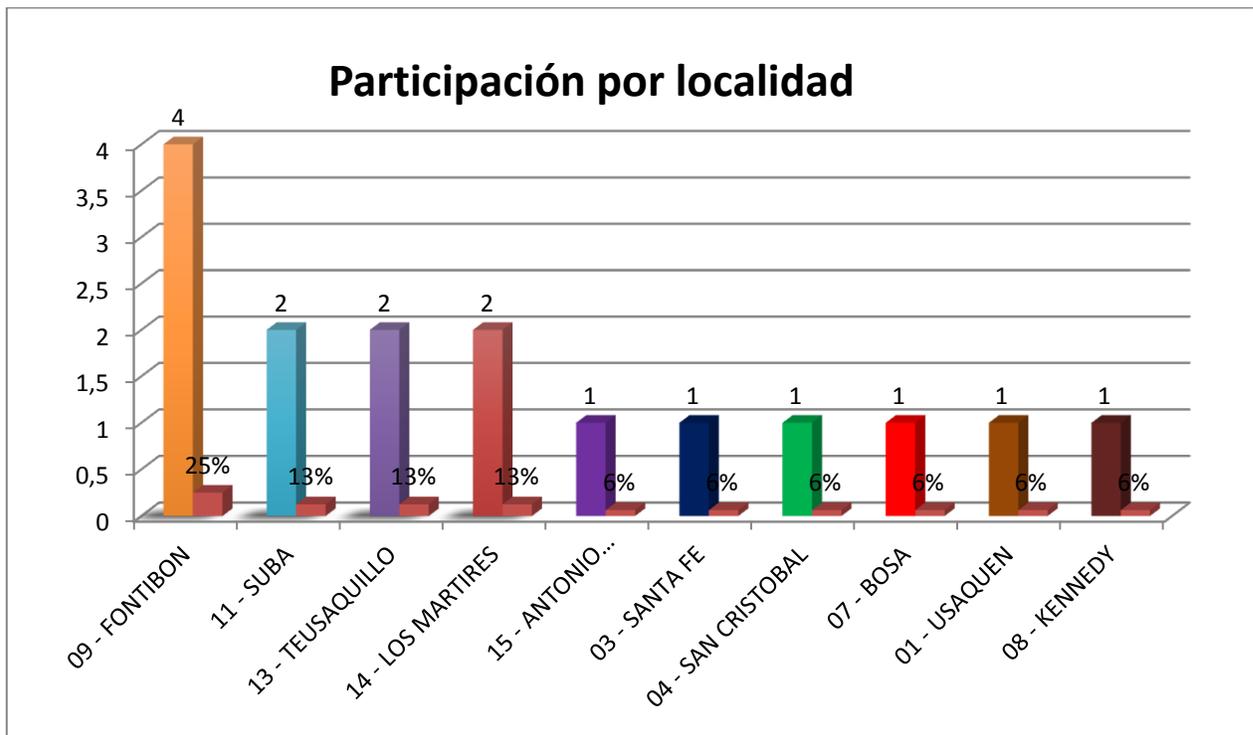
En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755.



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

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 16 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Fontibón tiene una mayor participación con un total de 4 (25%) peticiones, sigue la localidad de Suba, Teusaquillo y Los Mártires con 2 (18%) peticiones cada una, continúan las localidades de Antonio Nariño, Santa Fe, San Cristóbal, Bosa, Usaquén y Kennedy con una participación de 1 petición cada una equivalentes al 7% sobre el total de las peticiones registradas en el sistema.

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



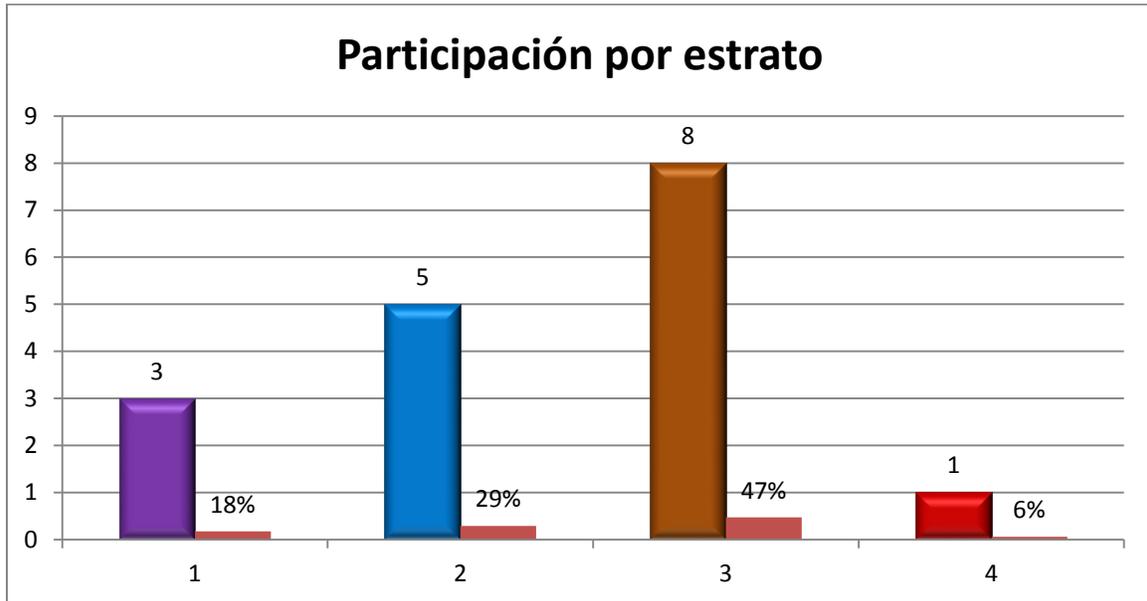
10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 8 (47%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 3 (18%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 1 y 5 (29%) peticiones a ciudadanos de

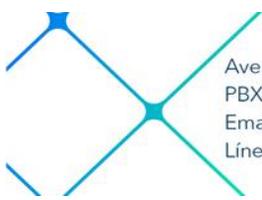


estrato 2, podemos ver también que 1 (6%) petición fue interpuestas por un ciudadano de estrato 4.

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 37 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 32 (56%) peticiones, contamos con 4 peticiones en blanco debido a registros como anónimos equivalente al 11% del total registrado y 1 petición para persona jurídica equivalente al 3%.



11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	11%
Identificado	33	89%
Total	37	100%

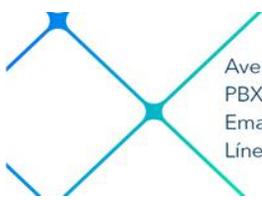
Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 11% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 89% (35) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de julio se recibieron un total de 91 chat de los cuales 77 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 14 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 el 85% 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 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 ha buscado por parte de Atención al Ciudadano incluir la mayor cantidad de datos posible en el registro de las peticiones lo que ha permitido obtener una mejor y mayor información para cada ítem del presente informe.

