



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**MARZO 2020**

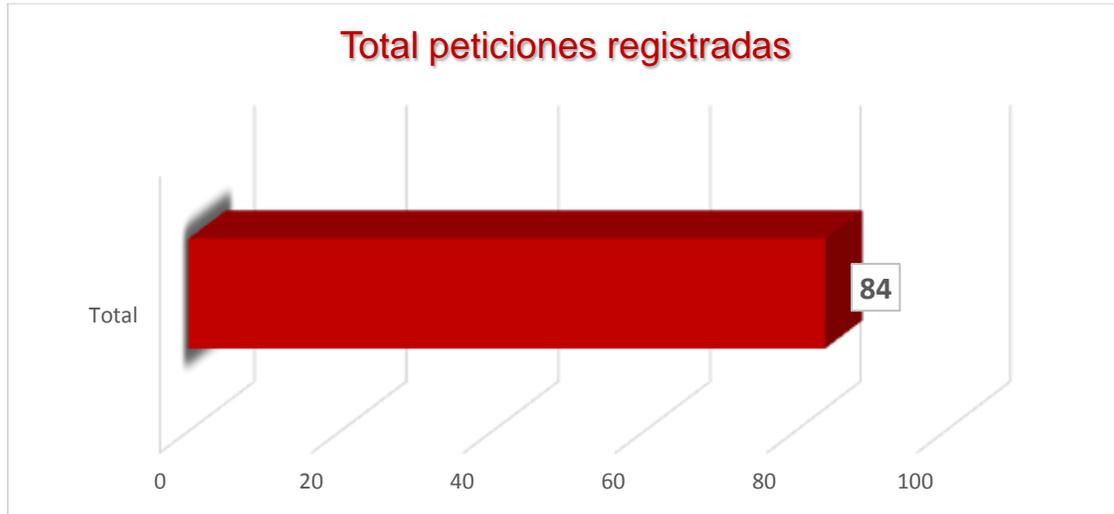
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., abril 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 .....                        | 7 |
| 9.  | Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período..... | 7 |
| 10. | Participación por estrato y tipo requirente .....                                     | 8 |
| 11. | Calidad del requirente.....   | 9 |
| 12. | Estadísticas de atención en el chat .....   | 9 |
| 13. | Conclusiones y recomendaciones .....  | 9 |

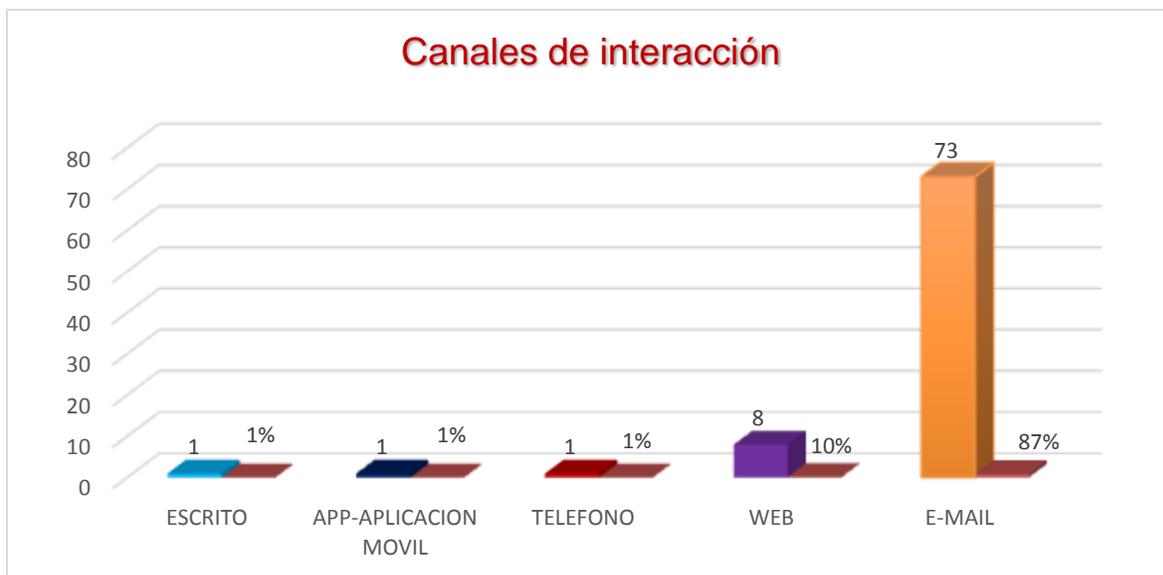
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 84**

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 84 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.

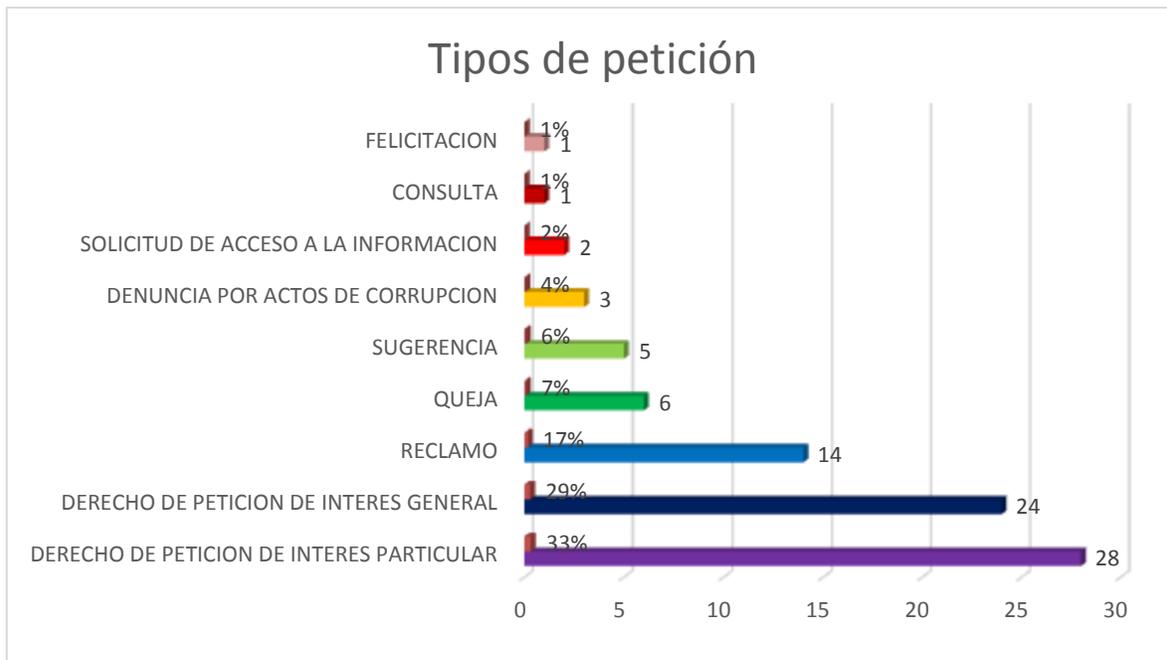
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 84**

De las 84 PQRS registradas por la entidad, contamos con 73 (87%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 8 peticiones equivalentes al 10% del total registrado, el canal telefónico, el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil y el canal escrito cuentan con 1 (1%) petición cada uno 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 28 registros correspondientes al 33% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés general con un total de 24 PQRS, seguido por 14 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamo, 6 peticiones registradas bajo la modalidad de quejas, además se registraron 5 peticiones como sugerencias, 3 peticiones como denuncias por actos de corrupción, 2 peticiones bajo la modalidad de solicitud de acceso a la información y 1 petición como felicitación y consultas cada una equivalentes al 1% del total registrado.

Se aclara que la petición con radicado número 555682020 fue registrada como denuncia por acto de corrupción por un ciudadano y fue trasladada a través del sistema Bogotá Te Escucha a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por ser de su competencia.

De igual manera las peticiones con radicado número 446782020 y 485062020 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 al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 459 del 11 de marzo del presente año y a través de Bogotá Te Escucha a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá respectivamente.

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

El subtema de temas administrativos y financieros se encuentra como el más relevante, obteniendo 8 clasificaciones equivalentes al 21%, seguido por temas de contratación y personal con 6 (16%) peticiones, programación general con 5 peticiones equivalentes al 13%, atención y servicio a la ciudadanía con 3 (8%) peticiones y finalmente proyectos de televisión con 3 peticiones equivalentes al 8% del total registrado.

| SUBTEMA                             | TOTAL     | %           |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Temas administrativos y financieros | 8         | 21%         |
| Temas de contratación y personal    | 6         | 16%         |
| Programación general                | 5         | 13%         |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 3         | 8%          |
| Proyectos de televisión             | 3         | 8%          |
| <b>Total 5 Subtemas</b>             | <b>25</b> | <b>66%</b>  |
| <b>Otros Subtemas</b>               | <b>13</b> | <b>34%</b>  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                | <b>38</b> | <b>100%</b> |

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

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a IDARTES y a Secretaría de Ambiente, 2 peticiones a la Policía Metropolitana y al IDPYBA respectivamente a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Además se trasladaron las siguientes peticiones a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional con copia a Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición número 379132020 mediante el oficio 405 del 3 de marzo de 2020.

Petición número 390002020 mediante el oficio 404 del 3 de marzo de 2020.

Petición número 432322020 mediante el oficio 441 del 9 de marzo de 2020.

Petición número 468882020 mediante el oficio 454 del 10 de marzo de 2020.

Petición número 469012020 mediante el oficio 455 del 10 de marzo de 2020.

Petición número 524142020 mediante el oficio 480 del 17 de marzo de 2020.

Petición número 589822020 mediante el oficio 494 del 27 de marzo de 2020.

De igual manera se trasladó la petición número 446782020 al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 459 del 11 de marzo del presente año por ser competencia de estas entidades.

| Entidad                                   | Total     | %          |
|---|-----------|------------|
| Entidad nacional                          | 8         | 12%        |
| IDARTES - Instituto de las Artes          | 1         | 2%         |
| IDPYBA                                    | 2         | 3%         |
| Policía Metropolitana                     | 2         | 3%         |
| Secretaria De Ambiente                    | 1         | 2%         |
| <b>Total traslados por no competencia</b> | <b>14</b> | <b>22%</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 84 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 29 (35%) 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   | 29             | 9                | 38            |
| <b>Total general</b> | <b>29</b>      | <b>9</b>         | <b>38</b>     |

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

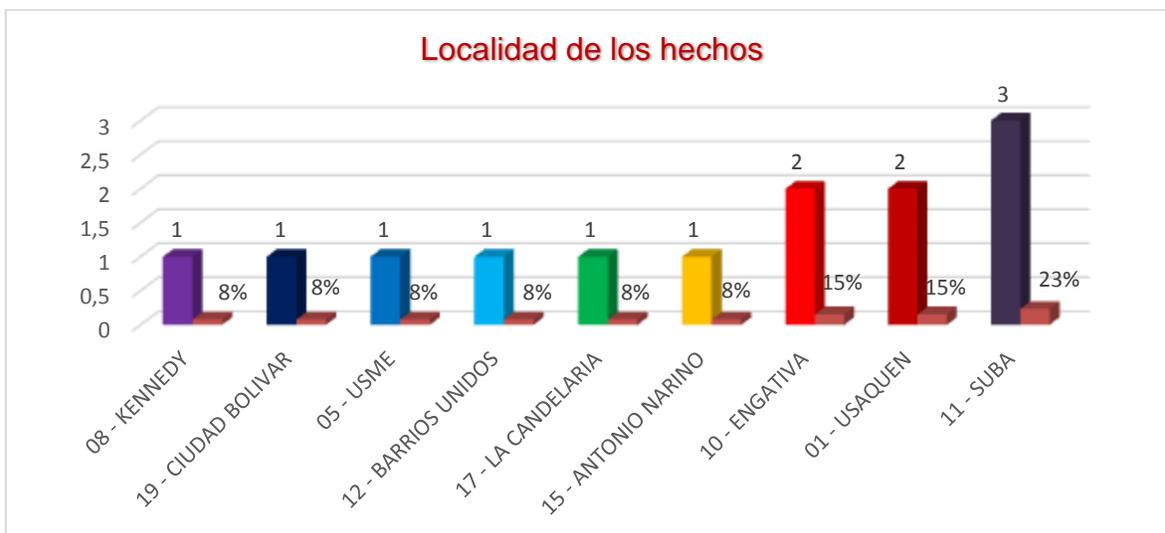
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirige las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

| Dependencia          | Consulta | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Queja    | Reclamo   | Solicitud de acceso a la información | Solicitud de copia | Sugerencia |
|----------------------|----------|--|---|----------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------|
| Secretaría General   | 7        | 11                                     | 9   | 1        | 11        | 7                                    | 9                  | 3          |
| <b>Total general</b> | <b>7</b> | <b>11</b>                              | <b>9</b>                                  | <b>1</b> | <b>11</b> | <b>7</b>                             | <b>9</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 Suba tiene una mayor participación con un total de 3 (23%) peticiones, continúan las localidades de Usaquén y Engativá con una participación de 2 (15%) peticiones cada una, siguen las localidades de Antonio Nariño, La Candelaria, Barrios Unidos, Usme, Ciudad Bolívar y Kennedy 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 11 (48%) peticiones registradas en el sistema, 8 (35%) peticiones de ciudadanos con estrato 2, 3 peticiones de ciudadanos con estrato 4 correspondientes al 13% del total registrado y 1 (4%) petición de ciudadanos con estrato 5.

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 84 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 75 (89%) peticiones, seguido por 1 (1%) petición de persona jurídica y 8 (10%) peticiones en blanco debido a ocho registros como anónimos en el sistema.



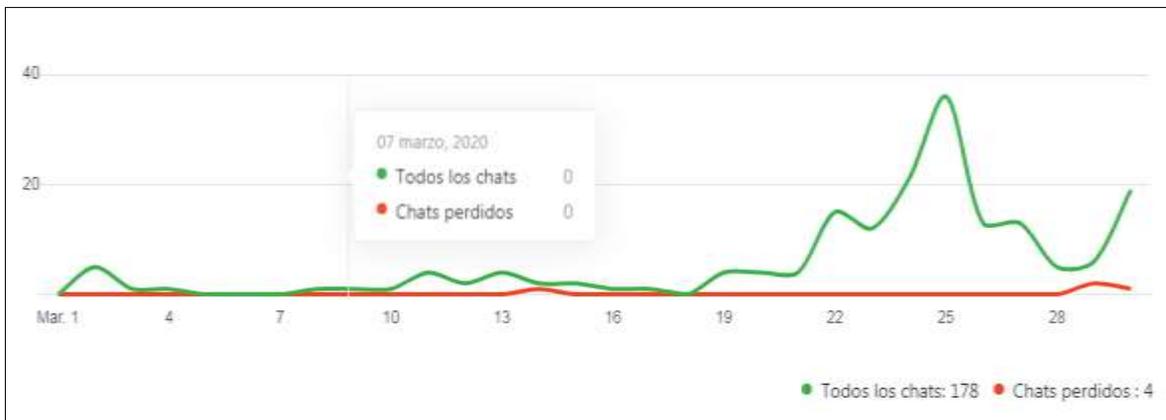
## 11. Calidad del requirente

| Nombre del peticionario | N         | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo                 | 8         | 10%         |
| Identificado            | 76        | 90%         |
| <b>Total</b>            | <b>84</b> | <b>100%</b> |

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 10% (8) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 90% (76) se identificaron plenamente.

## 12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de febrero se recibieron un total de 178 chat de los cuales 174 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 98% 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.
- Se duplicaron la cantidad de peticiones teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que vive el país, además la mayoría de estas fueron registradas a mediados y finales del mes de marzo lo que corre el tiempo de respuesta al siguiente mes.