



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

MAYO 2020

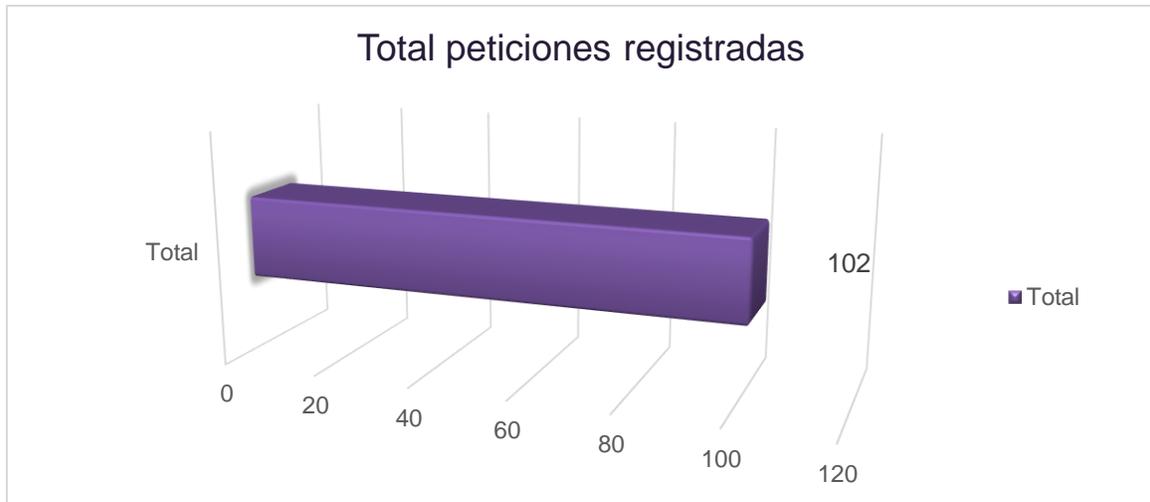
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., junio de 2020

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.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	6
6.	Total peticiones trasladado por no competencia	6
7.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	7
8.	Peticiones cerradas en el período	7
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	8
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	8
11.	Participación por estrato y tipo requirente	9
12.	Calidad del requirente	10
13.	Estadísticas de atención en el chat.....	10
14.	Conclusiones y recomendaciones	11

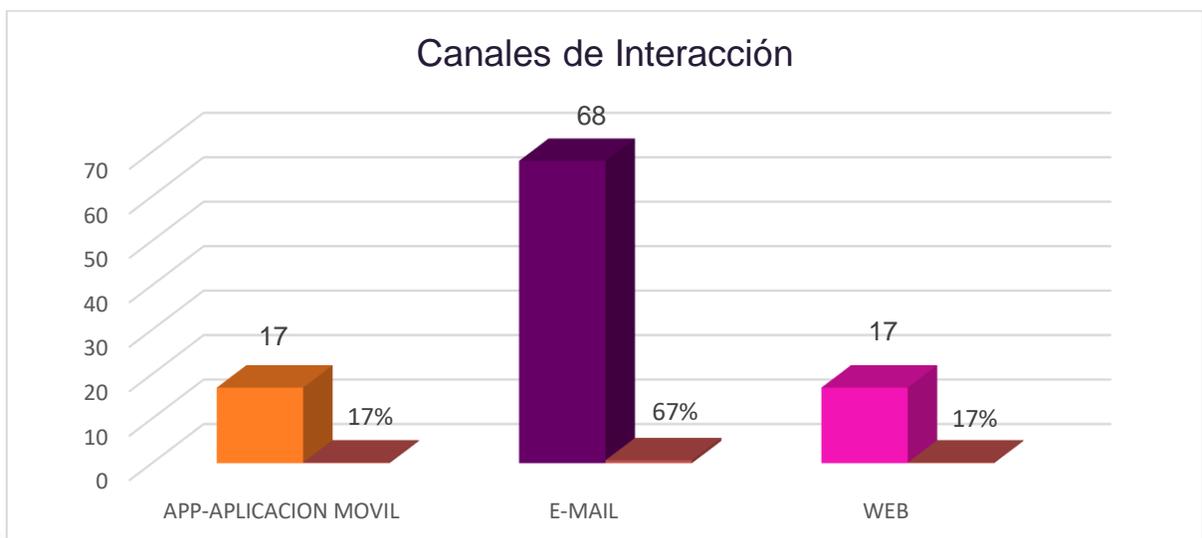
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 102

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 102 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.

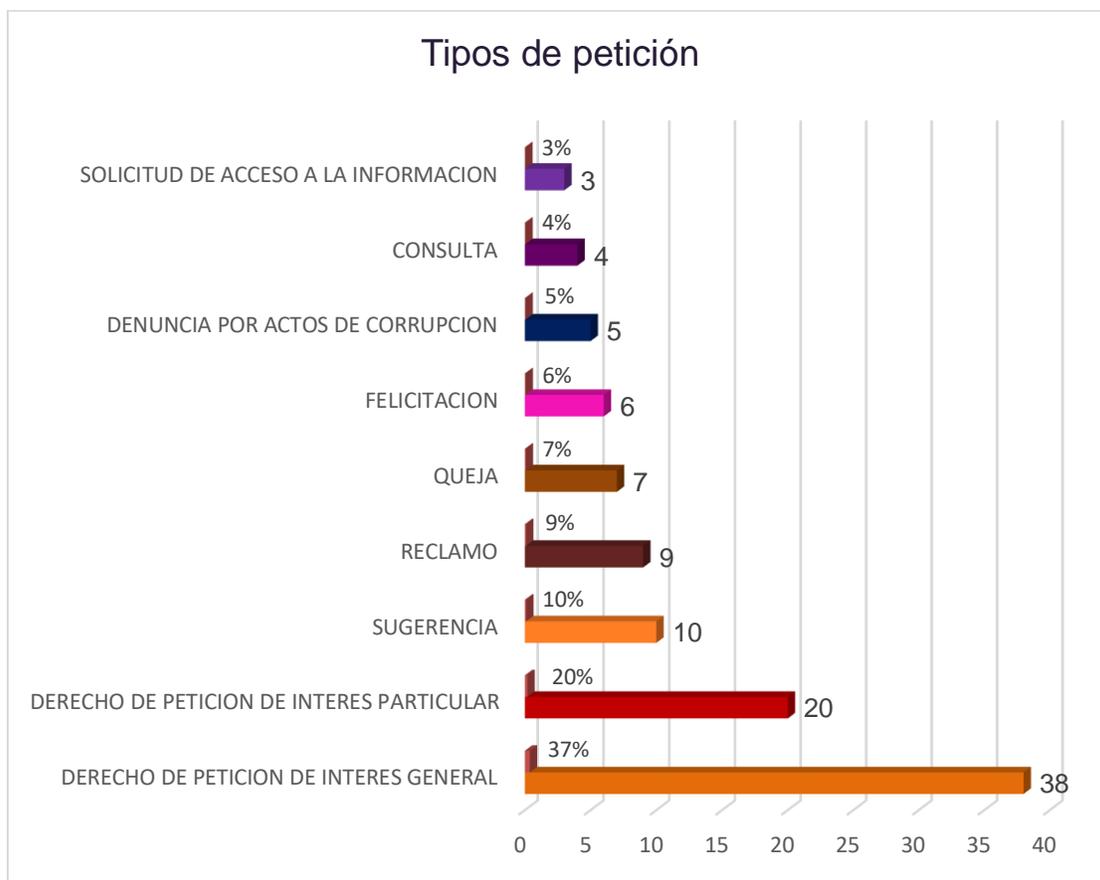
2. Canales de interacción



Total requerimientos 102

De las 102 PQRS registradas por la entidad, contamos con 108 (67%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 17 peticiones equivalentes al 17% del total registrado y finalmente el canal App – aplicación móvil que hace referencia al chat del canal con 17 peticiones también. Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales.

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 38 registros correspondientes al 37% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular con un total de 20 PQRS, seguido por 10 peticiones registradas bajo la modalidad de sugerencias, 9 peticiones registradas bajo la modalidad de reclamos, además se registraron 7 peticiones como quejas, 6 peticiones como felicitación, 5 peticiones como

denuncias por actos de corrupción, 4 peticiones como consultas y 3 peticiones como solicitudes de acceso a la información equivalente al 3% del total registrado.

De las denuncias por actos de corrupción se aclara que la petición con número 956842020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se traslado por competencia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La petición con número 960442020 se trasladó por competencia a la Personería de Bogotá, Secretaría de Ambiente y a la Secretaría Jurídica a través del sistema Bogotá Te Escucha.

La petición con número 969402020 se trasladó por competencia a través del Sistema Bogotá Te Escucha a Secretaría de Integración Social.

La petición con número 1166002020 se trasladó por competencia a través del Sistema Bogotá Te Escucha al Instituto de Protección y Bienestar Animal IDPYBA.

La petición con número 1116602020 se recibió por Capital y se trasladó al sistema informativo para que se estudie la viabilidad de una nota, sin embargo, se aclara que la denuncia por posibles actos de corrupción no es en contra de un funcionario de Capital.

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 que recibió la entidad.

Como podemos observar para este período no hubo solicitudes de información trasladadas a otras entidades ni se negó el acceso a la información de alguna solicitud.

Número de radicado de la solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Tiempo de respuesta
960322020	X			19
1111082020	X			9
1139382020	X			7

Se recibieron 3 solicitudes de información las cuales fueron solucionadas dentro del tiempo establecido por Ley, aclarando que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria y para las solicitudes de información se amplió a 20 días.

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 18 clasificaciones equivalentes al 53%, seguido por participación en programas con 8 (24%) peticiones, temas de contratación y personal con 3 peticiones equivalentes al 9%, temas administrativos y financieros y proyectos de televisión con 2 peticiones cada una equivalente al 6% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	8	24%
Programación general	18	53%
Proyectos de televisión	2	6%
Temas administrativos y financieros	2	6%
Temas de contratación y personal	3	9%
Total 5 Subtemas	33	97%
Otros Subtemas	1	3%
TOTAL GENERAL	34	100%

6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a Codensa, a la Empresa de Teléfonos ETB, a la Personería de Bogotá y a la Secretaría de Ambiente 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 966462020 mediante el oficio 614 del 7 de mayo de 2020.

Petición número 966622020 mediante el oficio 613 del 7 de mayo de 2020.

Petición número 1062132020 mediante el oficio 643 del 11 de mayo de 2020.

Petición número 1065232020 mediante el oficio 641 del 11 de mayo de 2020.

Petición número 1140822020 mediante el oficio 665 del 21 de mayo de 2020.

De igual manera se trasladó la petición número 959882020 al Ministerio de Educación Nacional mediante el oficio 629 del 11 de mayo, la petición número 1052352020 al Ejército Nacional de Colombia mediante oficio 638 del 14 de mayo, la petición número 1065642020 al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MINTIC mediante oficio

646 del 15 de mayo del presente año y la petición de número 1107572020 a la Secretaría de Educación de Bucaramanga mediante oficio 664 del 21 de mayo por ser competencia de estas entidades.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 22% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 59 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Codensa	1	2%
Entidad nacional	9	15%
ETB - empresa de teléfonos	1	2%
Personería de Bogotá	1	2%
Secretaria de ambiente	1	2%
Total traslados por no competencia	13	22%

7. Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. 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 102 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 34 (41%) 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

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.

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.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	14	20	34
Total general	14	20	34

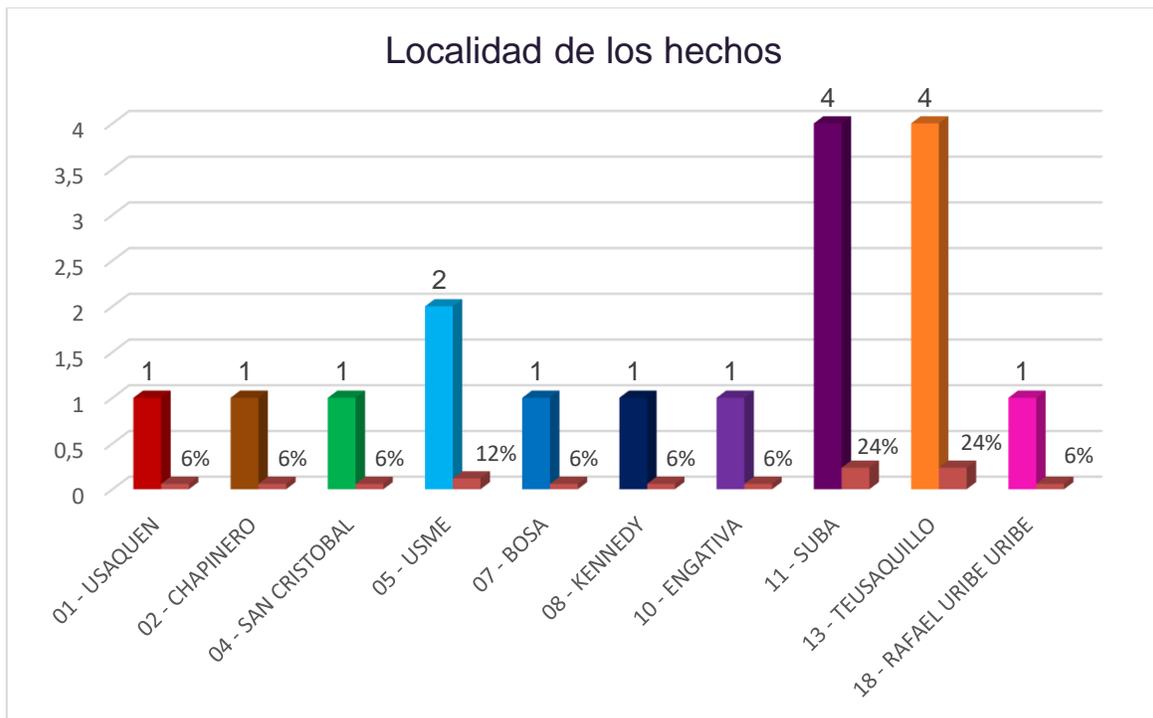
9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaría General	8	11	14	12	1	16	15	10
Total general	8	11	14	12	1	16	15	10

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

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

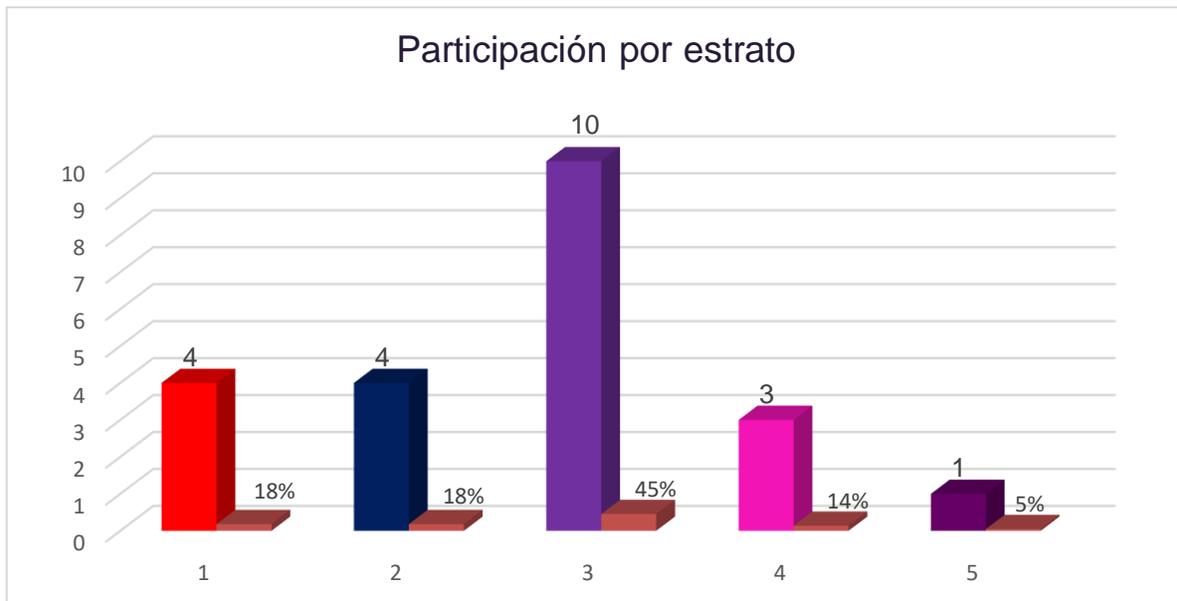


Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 17 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Suba y Teusaquillo tienen una mayor participación con un total de 4 (24%) peticiones, continúa la localidad de Usme con una participación de 2 (12%) peticiones y finalmente las localidades de Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Bosa, Kennedy, Engativá y Rafael Uribe Uribe con una petición cada una correspondiente al 6% de total registrado.

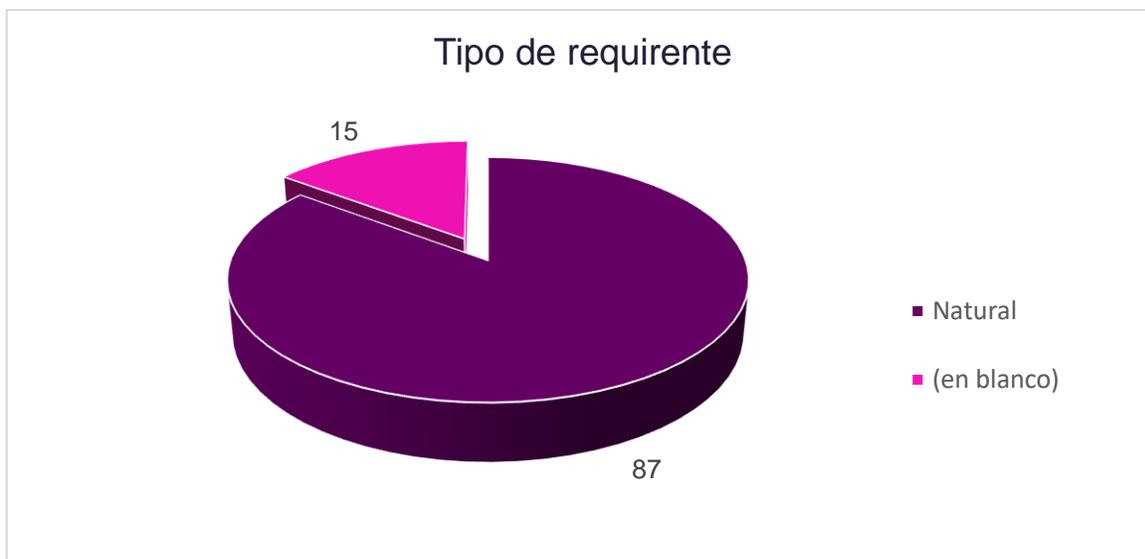
11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 10 (45%) peticiones registradas en el sistema, 4 peticiones de ciudadanos con estrato 2 y estrato 1 cada uno correspondientes al 18% del total registrado, 3 peticiones registradas por ciudadanos de estrato 4 equivalentes al 14% del total de registros y 1 (5%) petición de ciudadanos de 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 102 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 87 (85%) peticiones, seguido por 15 (15%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.



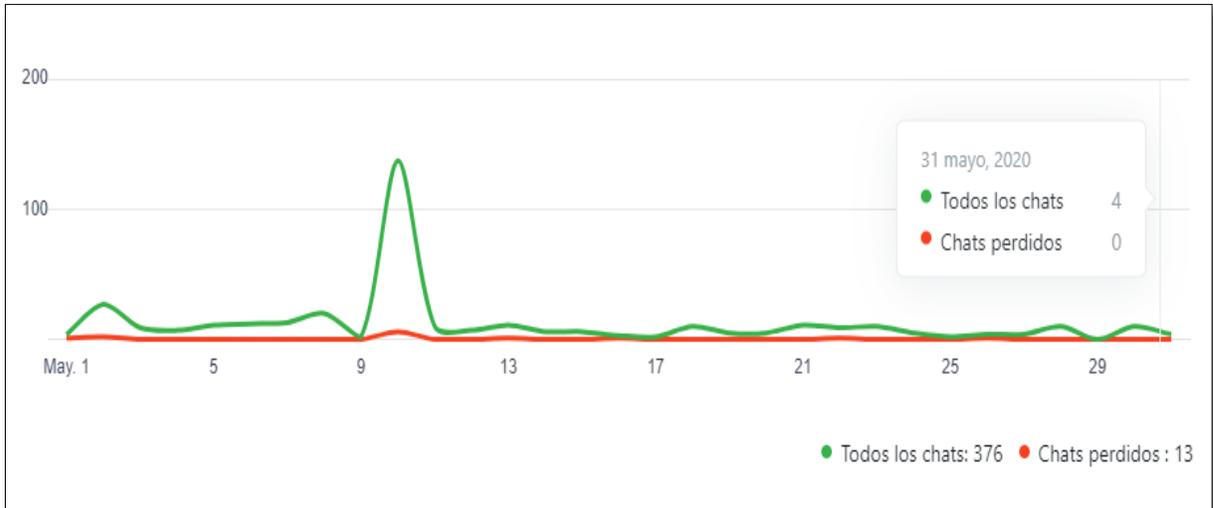
12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	15	15%
Identificado	87	85%
Total	71	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 15% (15) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 87% (85) se identificaron plenamente.

13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de mayo se recibieron un total de 376 chat de los cuales 363 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 13 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chats 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 97% de los chats fueron efectivos.

14. 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.
- Se incrementaron las consultas a través del chat institucional teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que vive el país.
- Se trasladaron un total de 59 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Aumentaron los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.