



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

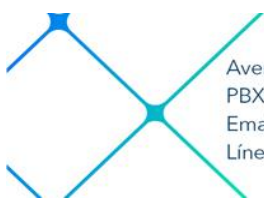
NOVIEMBRE 2019

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.

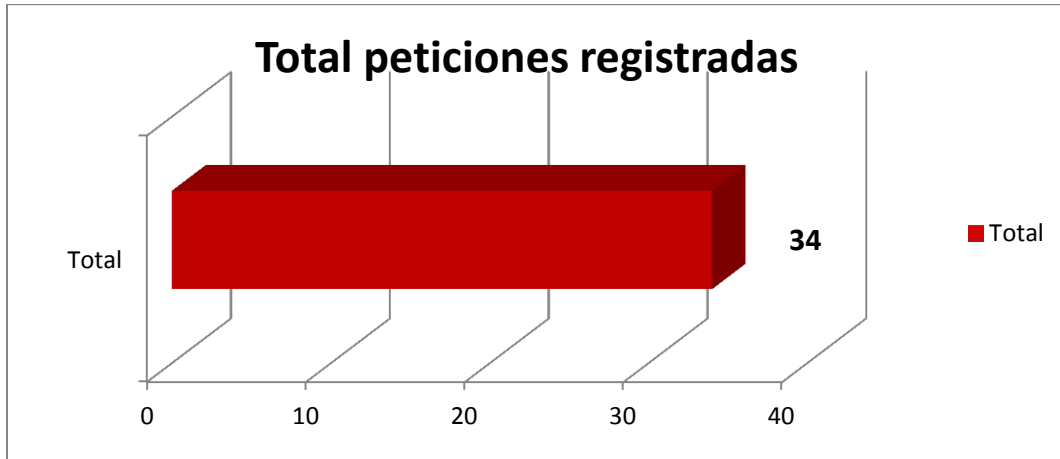
Bogotá D. C., diciembre de 2019

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..... | 4 |
| 5. Total peticiones trasladado por no competencia | 5 |
| 6. Subtemas veedurías ciudadanas..... | 5 |
| 7. Peticiones cerradas en el período | 5 |
| 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia | 6 |
| 9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período..... | 6 |
| 10. Participación por estrato y tipo requirente..... | 7 |
| 11. Calidad del requirente | 8 |
| 12. Estadísticas de atención en el chat..... | 8 |
| 13. Conclusiones y recomendaciones..... | 9 |



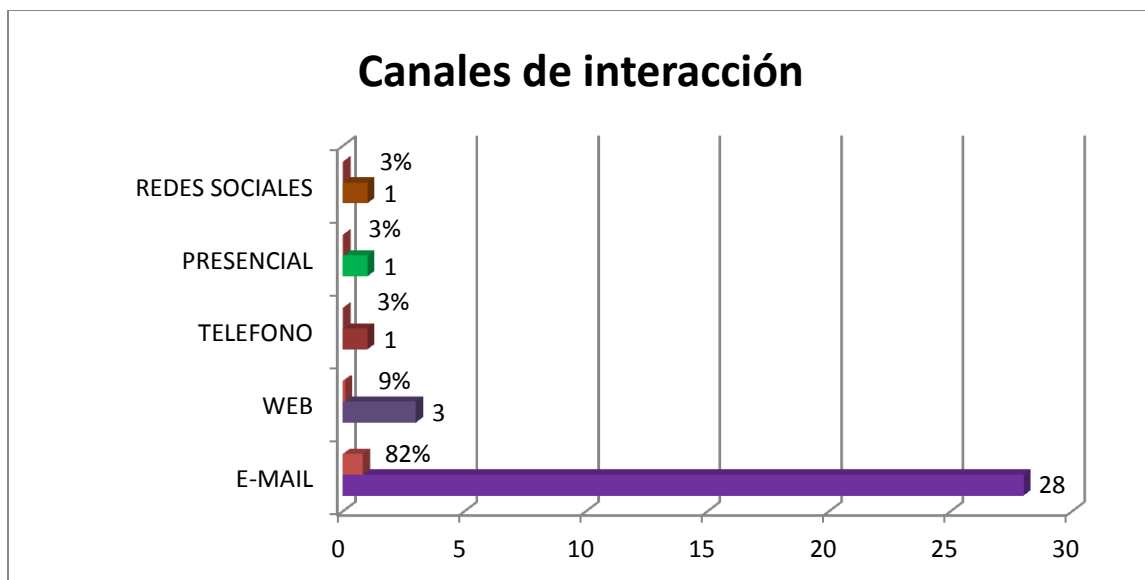
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



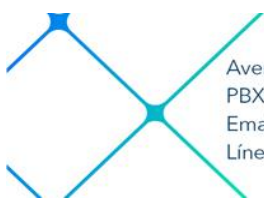
Total requerimientos 34

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 34 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



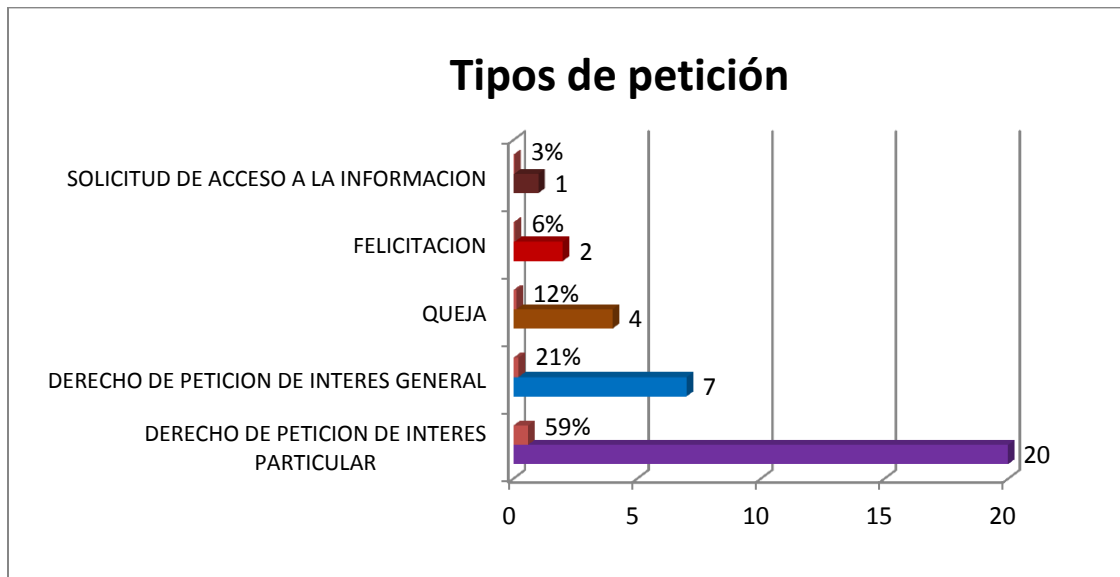
Total requerimientos 34



De las 34 PQRS registradas por la entidad, contamos con 28 (82%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 3 (9%) peticiones, continúan los canales telefónico, presencial y redes sociales con 1 (3%) petición cada una del total registrado.

Cabe aclarar que aunque Canal Capital no maneja peticiones por redes sociales para este mes se recibió un oficio por Messenger una petición de una estudiante por lo que se le dio trámite normal.

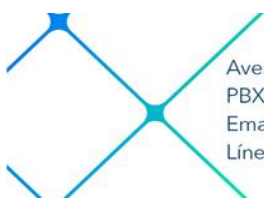
3. Tipologías o modalidades



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 20 registros equivalentes al 59% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés general con un total de 7 (21%) PQRS, seguido por 4 (12%) peticiones registradas bajo la modalidad de queja, además se registraron 2 (6%) peticiones en la modalidad de felicitaciones y 1 petición como solicitud de acceso a la información equivalente al 3% del total registrado.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 16 clasificaciones equivalentes al 47%, seguido por programación general con



7 (21%) peticiones, temas de contratación y personal con 3 (9%) peticiones, temas administrativos y financieros y cubrimiento de eventos con 2 peticiones cada una equivalentes al 6% del total de peticiones registradas.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Participación en programas | 16 | 47% |
| Programación general | 7 | 21% |
| Temas de contratación y personal | 3 | 9% |
| Temas administrativos y financieros | 2 | 6% |
| Cubrimiento de eventos | 2 | 6% |
| Total 5 Subtemas | 30 | 88% |
| Otros Subtemas | 4 | 12% |
| TOTAL GENERAL | 34 | 100% |

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 34 peticiones registradas, la entidad trasladó 2 peticiones a la Secretaría de Educación y 1 petición a Secretaría de Ambiente, Secretaría General y Secretaría de Movilidad respectivamente a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

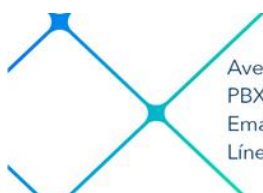
| Entidad | Total | % |
|---|----------|-------------|
| Secretaria de Ambiente | 1 | 20% |
| Secretaria de Educación | 2 | 40% |
| Secretaria General | 1 | 20% |
| Secretaria Movilidad | 1 | 20% |
| Total traslados por no competencia | 5 | 100% |

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 34 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 21 (62%) 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 | 21 | 13 | 34 |
| Total general | 21 | 13 | 34 |

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.

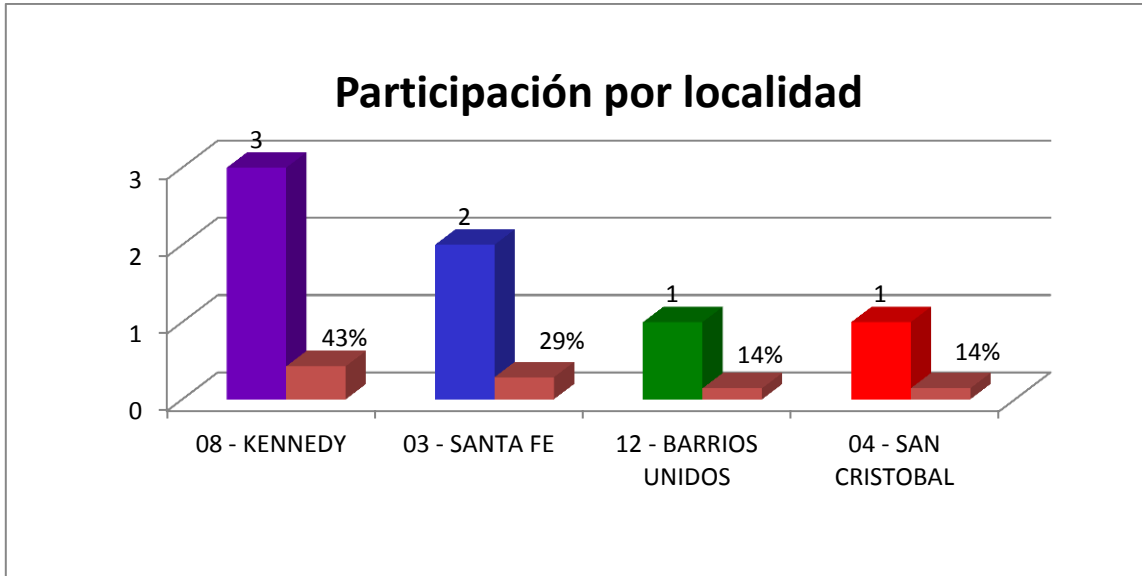
| Dependencia | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Felicitación | Queja | Sugerencia |
|----------------------|--|---|--------------|-----------|------------|
| Secretaria General | 7 | 5 | 2 | 13 | 11 |
| Total general | 7 | 5 | 2 | 13 | 11 |

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 7 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 (43%) peticiones, continua la localidad de Santa Fe con 2 (29%) peticiones y las localidades de Barrios Unidos y San Cristóbal tuvieron participación con 1 (14%) petición cada una.

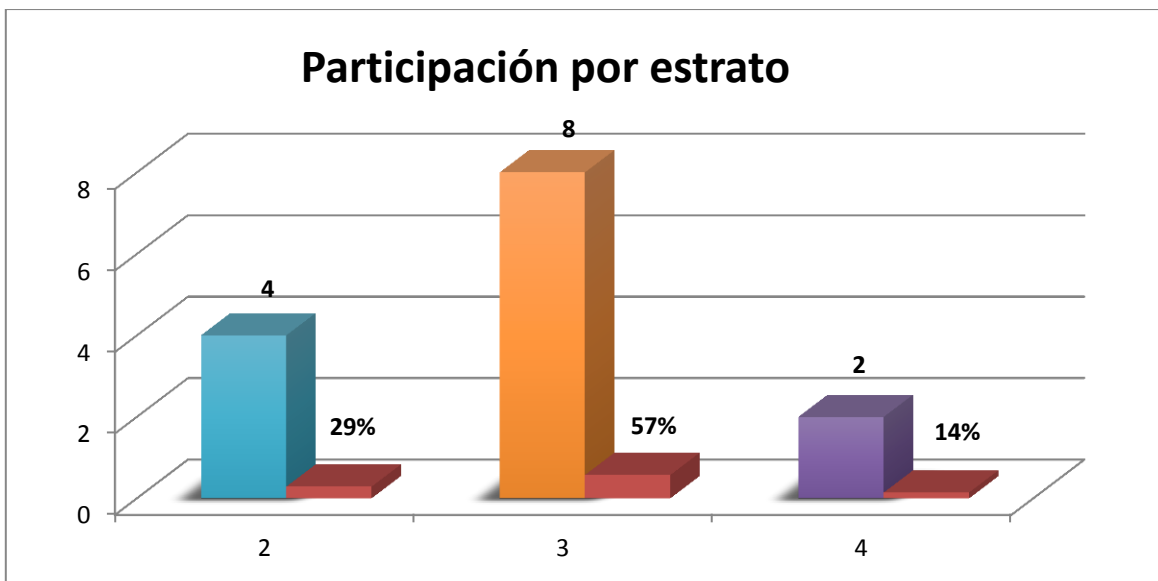




10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 8 (57%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 4 (29%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 2 y 2 (14%) peticiones a ciudadanos de estratos 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 34 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 32 (94%) peticiones y 2 (6%) peticiones en blanco debido a registros como anónimos en el sistema.



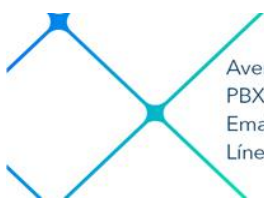
11. Calidad del requirente

| Nombre del peticionario | N | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 2 | 6% |
| Identificado | 32 | 94% |
| Total | 34 | 100% |

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 6% (3) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 94% (46) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 185 chat de los cuales 165 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 20 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chat no se atendieron teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunicaron los fines de semana por inquietudes o comentarios del tema de orden público que se vivió en la ciudad y que fue transmitido 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 89% de los chats fueron 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 solicita nuevamente la revisión constante del Sistema Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que presenta fallas reiteradas lo que impide una buena gestión

