



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

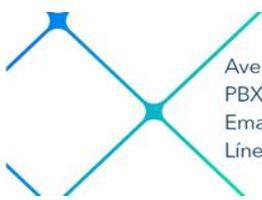
OCTUBRE 2019

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.

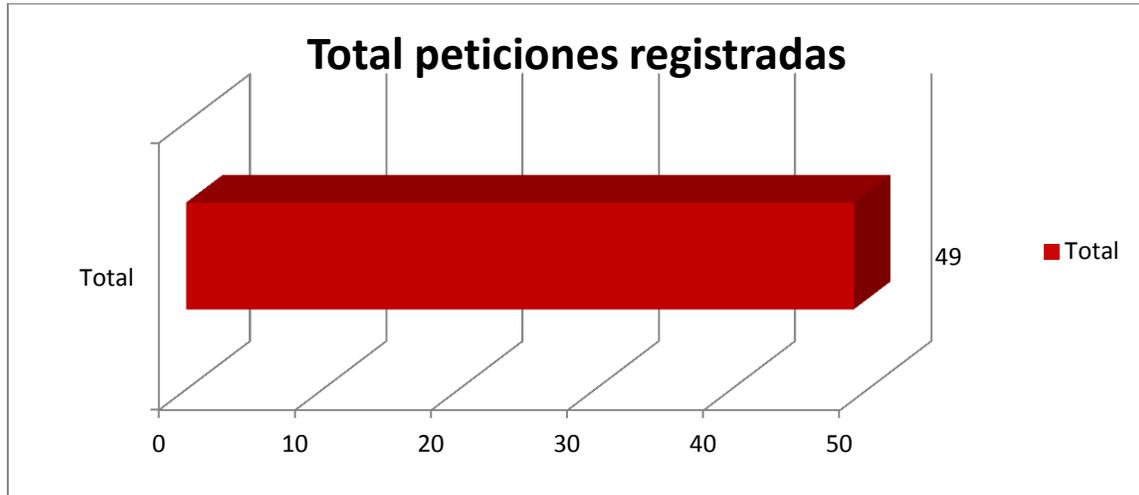
Bogotá D. C., noviembre de 2019

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.....	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	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	8
12. Estadísticas de atención en el chat.....	9
13. Conclusiones y recomendaciones.....	9



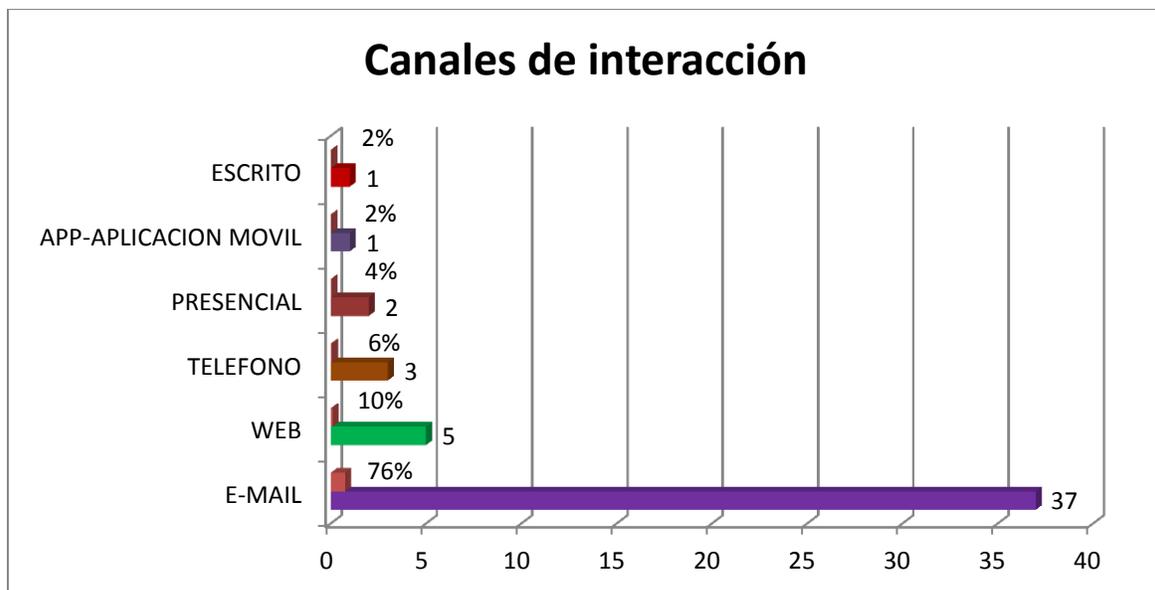
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



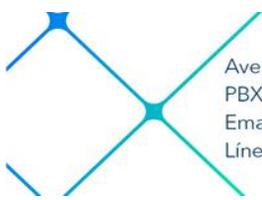
Total requerimientos 49

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 49 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

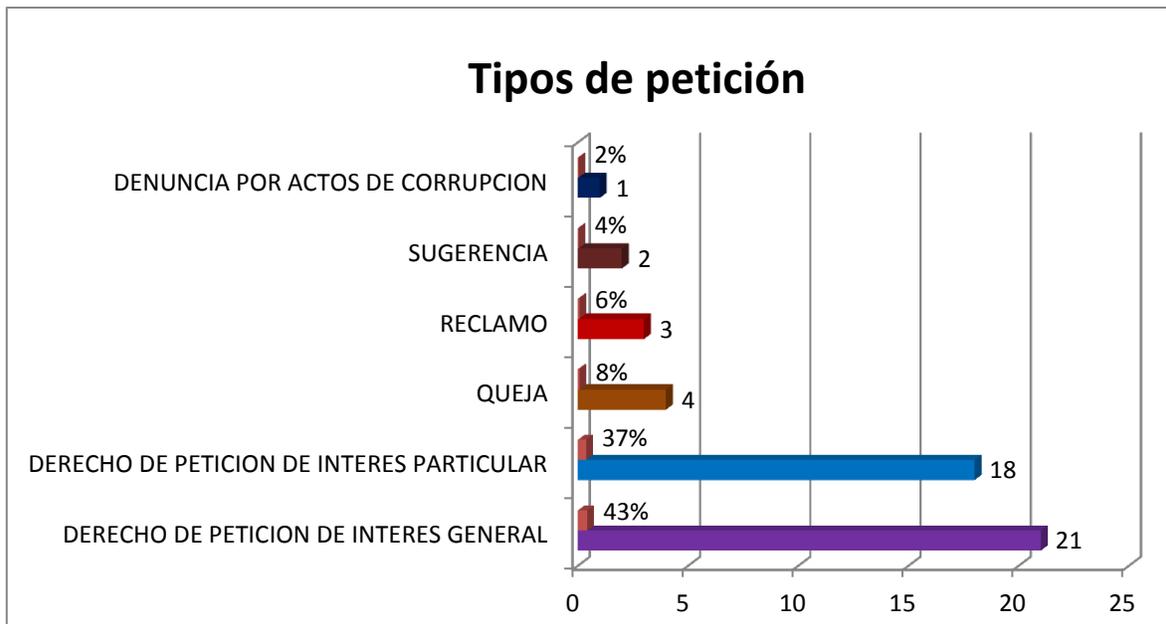


Total requerimientos 49



De las 49 PQRS registradas por la entidad, contamos con 37 (76%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 5 (10%) peticiones y el canal telefónico con 3 peticiones equivalentes al 6% del total registrado, sigue el canal presencial con 2 (4%) peticiones y finalmente el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil y el canal escrito con 1 (2%) petición cada una 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 general con un total de 21 registros equivalentes al 43% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular con un total de 18 (37%) PQRS, seguido por 4 (8%) peticiones registradas bajo la modalidad de quejas, además se registraron 3 (6%) peticiones en la modalidad de reclamo, 2 (4%) peticiones de sugerencias y 1 petición como denuncia por actos de corrupción equivalente al 2% del total registrado.

De la petición No 2410632019 registrada como denuncia por actos de corrupción se informa que fue respondida a través del sistema y asignada al Sistema Informativo para la posibilidad de una nota teniendo en cuenta que el ciudadano así lo solicitaba.



4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 21 clasificaciones equivalentes al 38%, seguido por programación general con 12 (22%) peticiones, cubrimiento de eventos con 9 (16%) peticiones, servicio social y temas de contratación y personal con 3 peticiones cada una equivalentes al 5% del total de peticiones registradas.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	21	38%
Programación general	12	22%
Cubrimiento de eventos	9	16%
Servicio social	3	5%
Temas de contratación y personal	3	5%
Total 5 Subtemas	48	87%
Otros Subtemas	7	13%
TOTAL GENERAL	55	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 49 peticiones registradas, la entidad trasladó 4 peticiones a la Policía Metropolitana, 3 peticiones a Secretaría de Salud y a la Secretaria de Gobierno y 1 petición al IDU y al Jardín Botánico respectivamente, a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	4	24%
SECRETARIA DE SALUD	3	18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	18%
IDU	1	6%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	6%
Total traslados por no competencia	12	71%



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 49 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 34 (69%) 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.

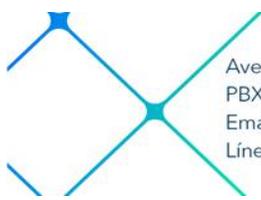
Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	34	21	55
Total general	34	21	55

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	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaria General	8	12	10	9	11	1	14
Total general	8	12	10	9	11	1	14

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

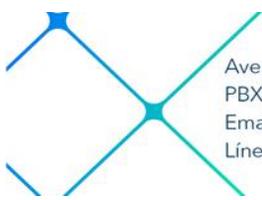
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 18 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Barrios Unidos, Suba y Teusaquillo tienen una mayor participación con un total de 3 (17%) peticiones cada una, continúa la localidad de Tunjuelito con 2 (11%) peticiones y las localidades de Santa Fe, San Cristóbal, Antonio Nariño, Usaquén, Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá tuvieron participación con 1 (6%) petición cada una.

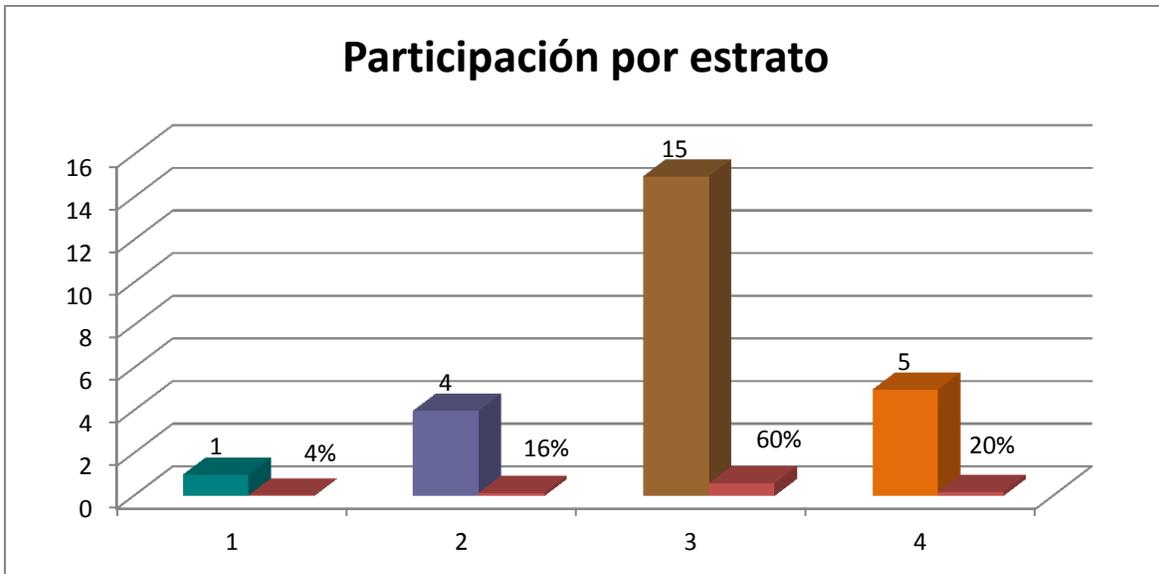


10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 15 (60%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 5 (20%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 4 y 4 (16%) peticiones a ciudadanos de estratos 2, para el estrato se registró 1 (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 49 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 46 (94%) peticiones y 3 (6%) peticiones en blanco debido a registros como anónimos en el sistema.



11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	6%
Identificado	46	94%
Total	49	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 octubre se recibieron un total de 90 chat de los cuales 74 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 16 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 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 82% 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

