



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

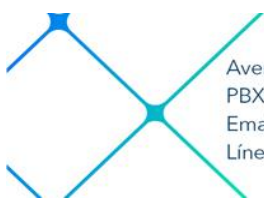
**SEPTIEMBRE 2019**

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.

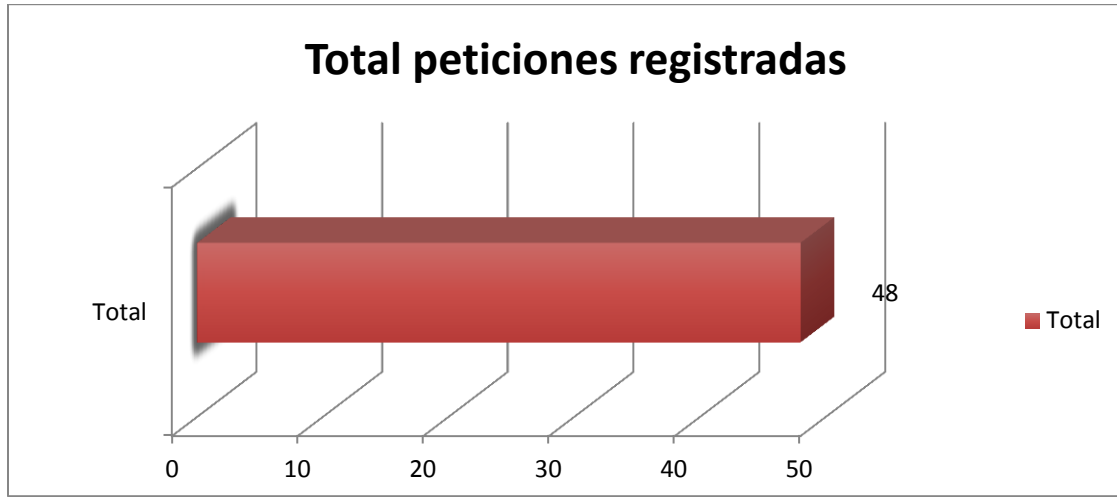
**Bogotá D. C., octubre de 2019**

## 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



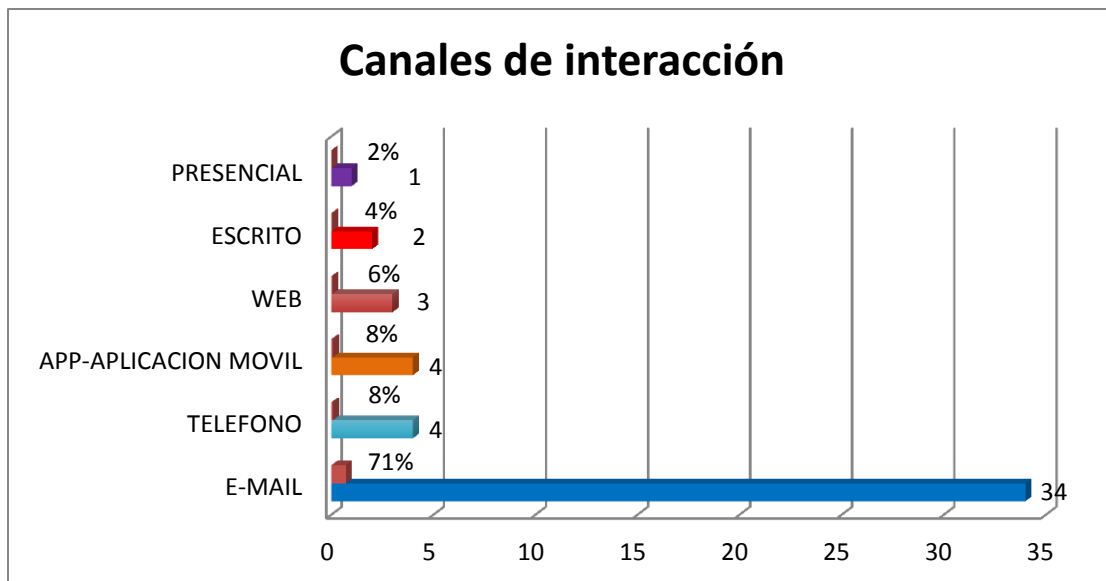
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



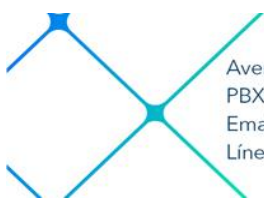
**Total requerimientos 48**

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 48 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

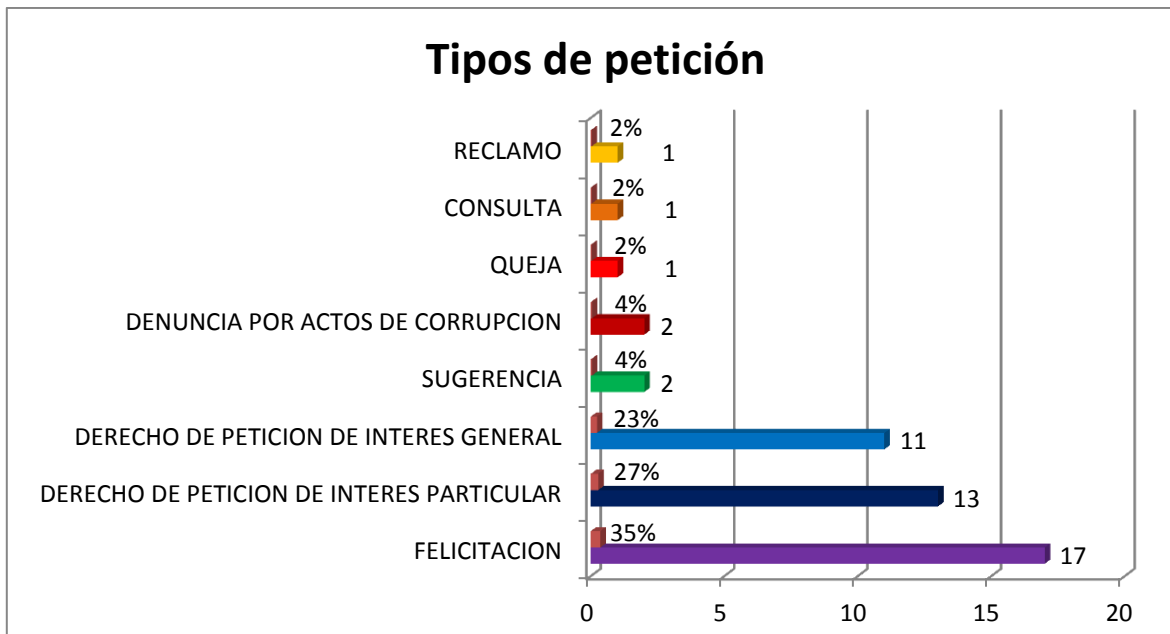


**Total requerimientos 48**



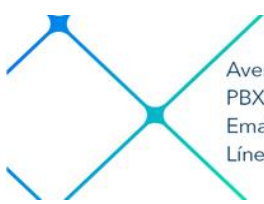
De las 48 PQRS registradas por la entidad, contamos con 34 (71%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico y el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 4 (8%) peticiones cada uno, continúa el canal web con 3 (6%) peticiones y el canal escrito con 2 (4% peticiones) finalmente el canal presencial con 1 petición equivalente al 2% 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 las felicitaciones con un total de 17 registros equivalentes al 35% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular con un total de 13 (27%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 11 (23%) peticiones, se registraron 2 (4%) peticiones en la modalidad de sugerencias y como denuncias por actos de corrupción, contamos con 1 (2%) petición sobre quejas, consultas y reclamos cada una equivalentes al 2% del total registrado

De las peticiones registradas como denuncias por actos de corrupción se informa que la petición con radicado No 2195402019 fue respondida mediante oficio 001214 de 20 de septiembre de 2019 y a pesar de ser registrada por el peticionario como denuncia por acto de corrupción no correspondía a esta categoría por no evidenciar un accionar fuera de los términos legales por la entidad en las convocatorias públicas, la petición con radicado SDQS número 2284312019 fue registrada como denuncia por acto de corrupción por



parte del peticionario sobre otra entidad por lo que se asignó al jefe de deportes para que se estudie la posibilidad de una entrevista o nota periodística.

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

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 19 clasificaciones equivalentes al 35%, seguido por participación en programas con 13 (24%) peticiones, temas administrativos y financieros con 7 (13%) peticiones, cubrimiento de eventos con 4 (7%) peticiones y página web y sistemas de información con 2 peticiones cada una equivalentes al 4% del total de peticiones registradas.

SUBTEMA	TOTAL	%
Programación general	19	35%
Participación en programas	13	24%
Temas administrativos y financieros	7	13%
Cubrimiento de eventos	4	7%
Página web y sistemas de información	2	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>45</b>	<b>83%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>9</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 48 peticiones registradas, la entidad trasladó 3 peticiones a la Secretaría de Integración Social, 2 peticiones a Secretaría de Gobierno y 1 petición a Secretaría de la Mujer, Secretaría de Educación y Secretaría de Salud respectivamente a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	30%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	20%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	10%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	10%
SECRETARIA DE SALUD	1	10%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>8</b>	<b>80%</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 (1) dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 48 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 32 (67%) 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	32	22	54
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>54</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 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	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Oficina de Control Interno		3							
Secretaria General	3	7	4	4	3	1	4	1	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

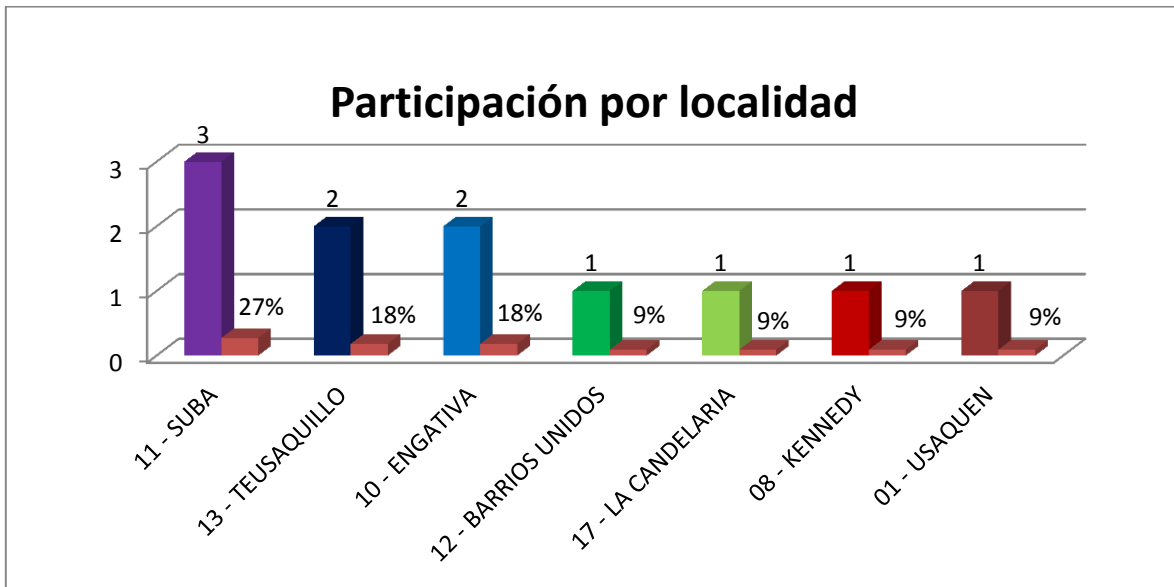
En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755.



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

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 11 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 (27%) peticiones, siguen las localidades de Teusaquillo y Engativá con 2 (18%) peticiones cada una, la localidad de Barrios Unidos, La Candelaria, Kennedy y Usaquén tuvieron participación con 1 (9%) petición cada una.

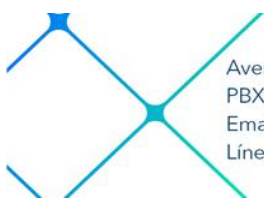
Para este período no se obtuvo mucha información respecto a la localidad debido a que la mayoría de registros en el sistema fue de ciudadanos felicitando al canal y no suministraron esta información.

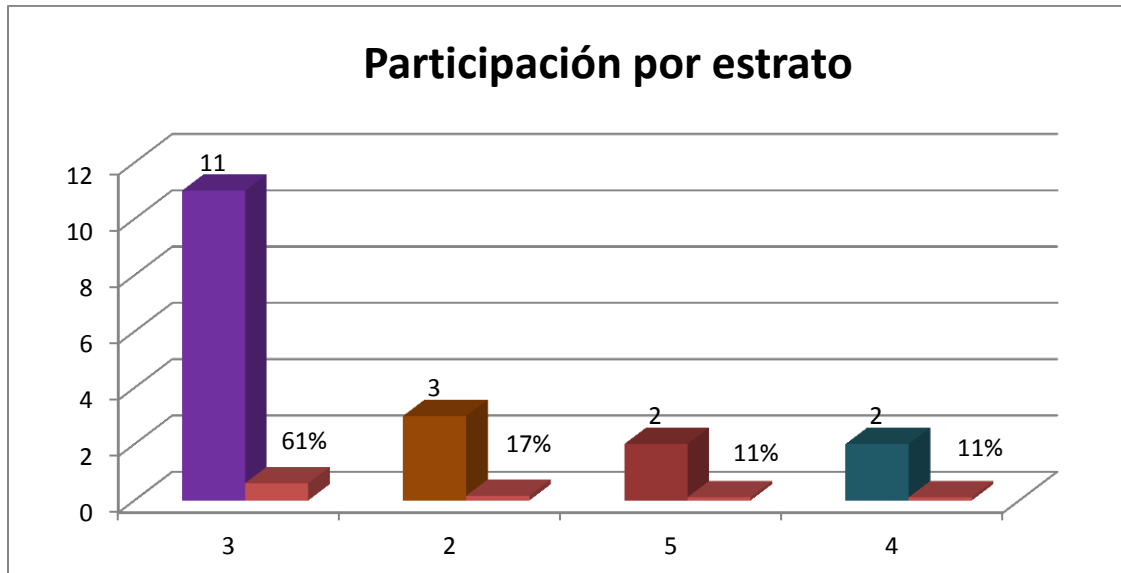


## 10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 11 (61%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 3 (17%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 2 y 2 (11%) peticiones a ciudadanos de estratos 5 y 4 cada uno.

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 48 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 44 (92%) peticiones, 3 (6%) peticiones en blanco debido a registros como anónimos y 1 petición correspondiente a persona jurídica equivalente al 29% del total registrado en el sistema.



## 11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	6%
Identificado	45	94%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

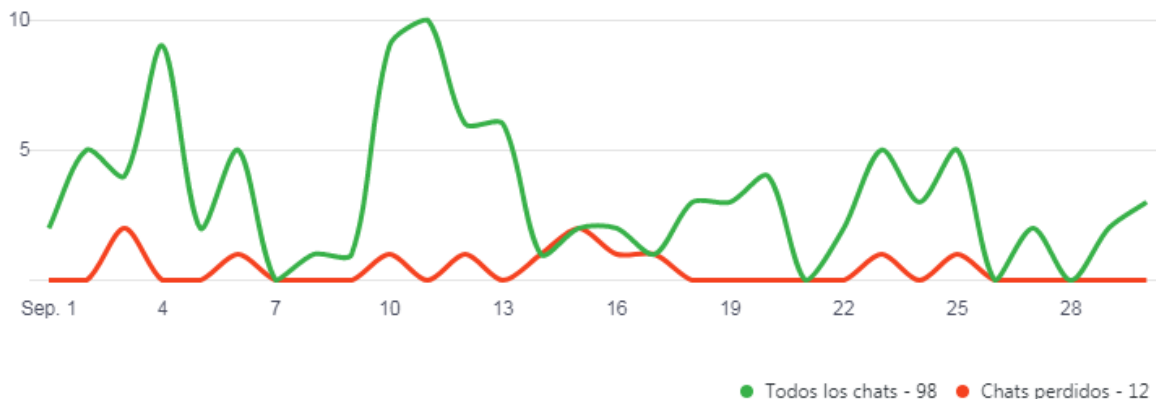




Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 6% (3) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 94% (45) se identificaron plenamente.

## 12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 98 chat de los cuales 86 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 12 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 para este período el 88% 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 la revisión constante del Sistema Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que presenta fallas reiterativamente lo que impide una buena gestión

