Informe PQRS

"Bogotá te escucha"
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

ENERO 2024

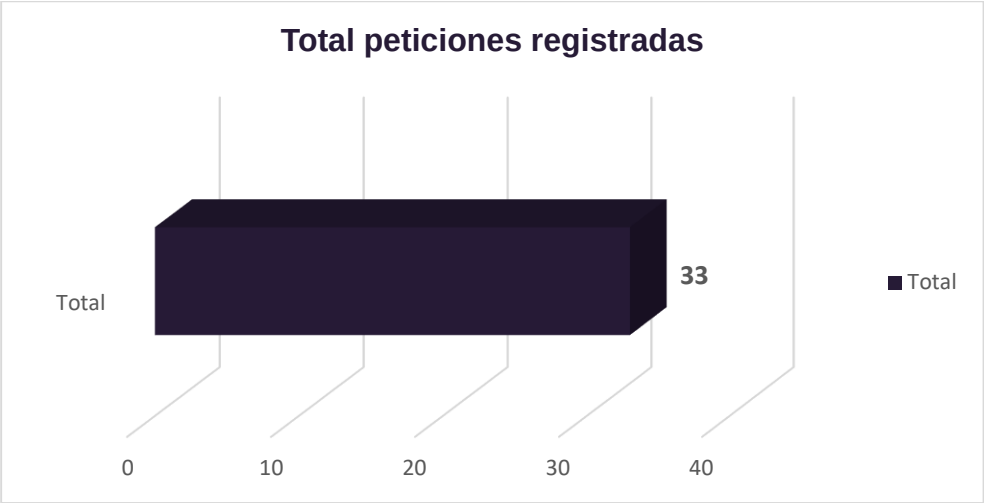
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., febrero de 2024

Contenido

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad 3
2. Canales de interacción 3
3. Tipologías o modalidades 4
4. Denuncias de posibles actos de corrupción con enfoque de genero 4
5. Solicitudes de información 5
6. Participación por tipo de requirente 5
6.1 Calidad del requirente 6
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período 6
8. Participación por estrato 6
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período 7
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso 7
11. Subtemas veedurías ciudadanas 8
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia 8
13. Total peticiones trasladado por no competencia 8
14. Peticiones recibidas por traslado 9
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período 9
16. Estadísticas de atención en el chat 9
17. Recomendaciones 11
18. Conclusiones 11

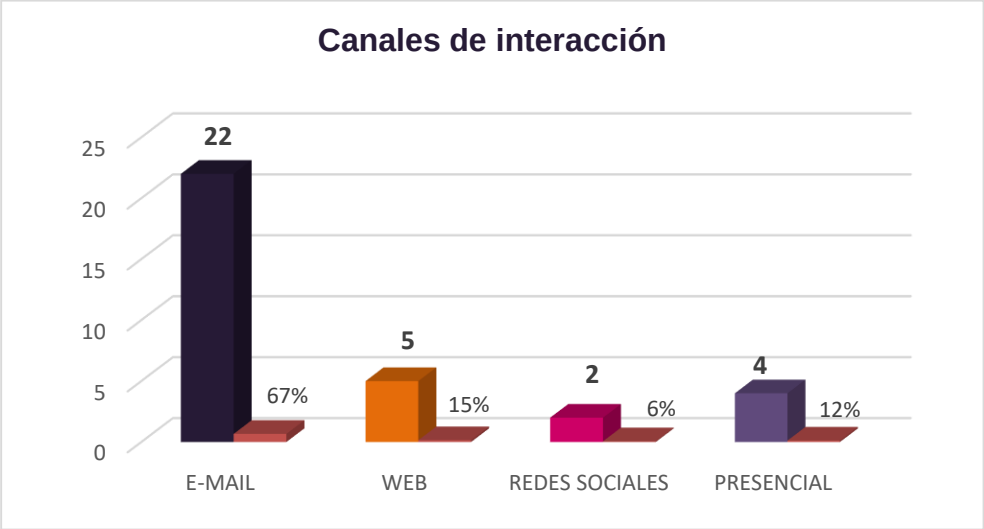
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 33

De acuerdo con las cifras arrojadas en el reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 33 peticiones registradas en Bogotá te escucha en el periodo actual, cumpliendo con lo establecido en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, el artículo 15 del Decreto 847 de 2019 y la Circular conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

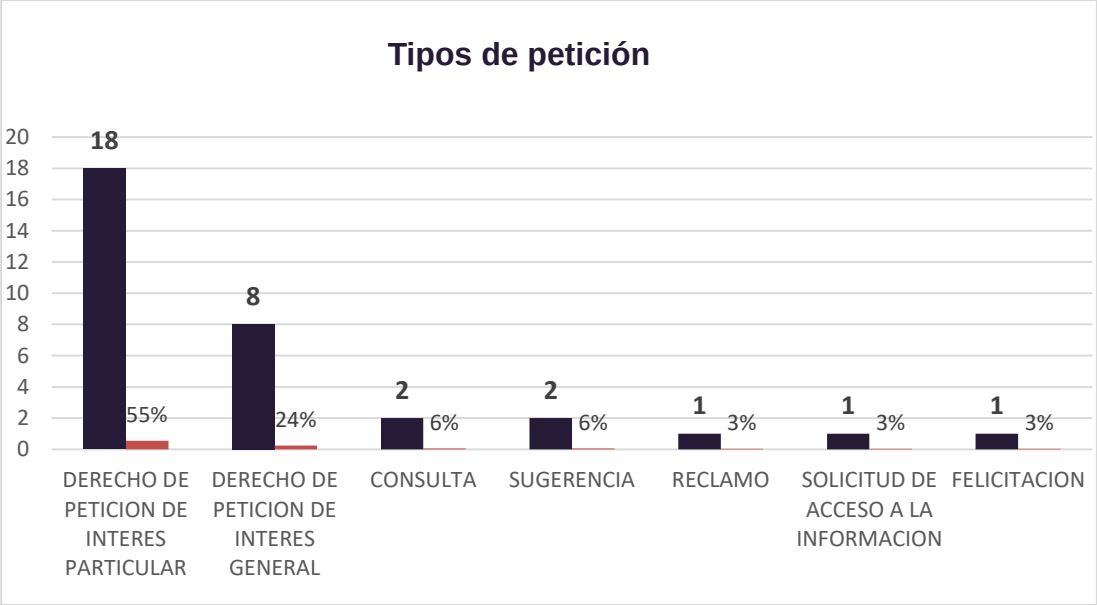
2. Canales de interacción



Total de requerimientos 33

De las 33 PQRS registradas por la entidad, contamos con 22 (50%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 5 peticiones equivalentes al 15% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 4 (12%) peticiones registradas en el canal presencial y 2 peticiones registradas por redes sociales equivalentes al 6%.

3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la tipología de las peticiones parametrizadas en Bogotá te escucha se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 18 registros correspondientes al 55% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de petición de interés general con 8 registros equivalentes al 24% del total registrado.

4. Denuncias de posibles actos de corrupción con enfoque de genero

Con el fin de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por actos de corrupción que interpone la ciudadanía, especialmente por parte de mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se crea este capítulo para relacionar este tipo de denuncias en el reporte del periodo.

Lo anterior buscando disminuir las barreras que enfrentan las mujeres y las personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), al momento de presentar denuncias por hechos de corrupción.

Así las cosas, para el periodo del reporte no se recibió ninguna denuncia enmarcada dentro de alguna de las modalidades de corrupción.

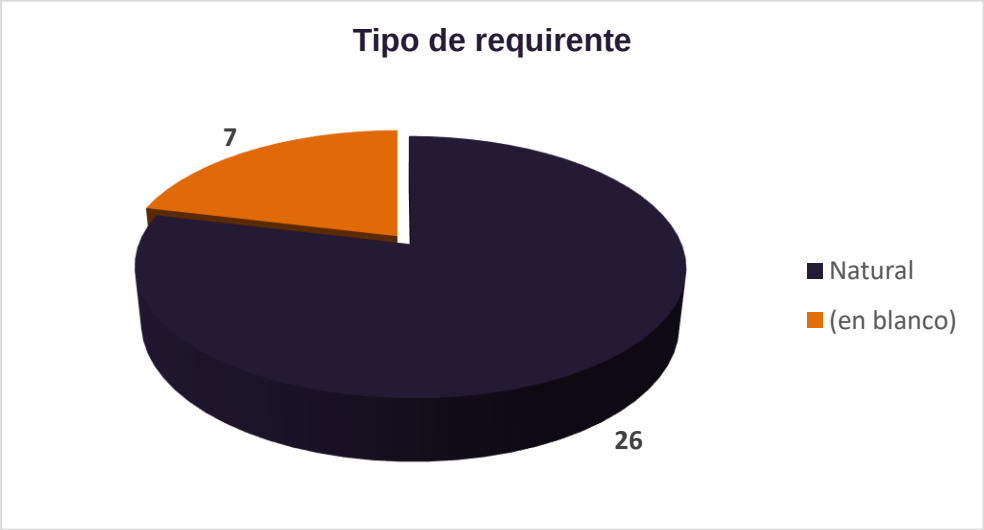
5. Solicitudes de información

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.

Para este período se recibieron tres solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada para su respuesta dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
238792024	X			10
471202024	X			8
675922024	X			5

6. Participación por tipo de requirente



De las 33 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 26 (79%) peticiones, seguido por 7 (21%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 21% (7) de la ciudadanía interpusieron peticiones de manera anónima y el 79% (26) se identificaron plenamente.

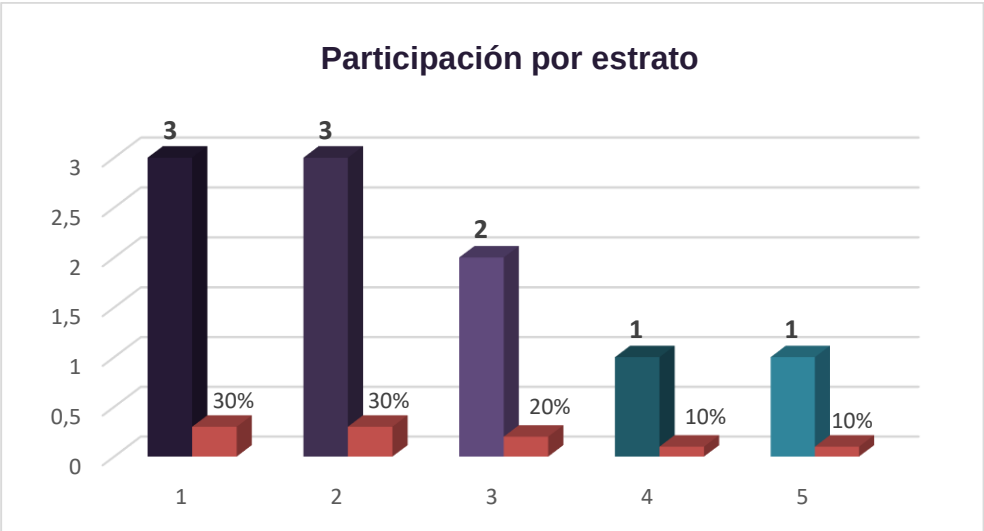
Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	7	21%
Identificado	26	79%
Total	**33**	**100%**

7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período

Para este periodo 4 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, estos se encuentran ubicados en las localidades de San Cristóbal (2), Usme (1) y Antonio Nariño (1).

Los datos la localidad donde ocurrieron los hechos son bajos teniendo en cuenta que aunque muchas veces los ciudadanos no suministran con facilidad este tipo de información, la mayoría de peticiones son solicitudes de notas periodísticas para las cuales este dato es irrelevante.

8. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 1 y 2 con 3 (30%) peticiones registradas en el sistema cada uno y 2 peticiones de ciudadanos de estrato 3 equivalentes al 20% del total de los registros del sistema Bogotá te escucha.

Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministran la información completa.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

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	15	2	17
Total general	**15**	**2**	**17**

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 33 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 15 (45%) sobre el total reportado en el periodo actual.

Se aclara que en este ítem no se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, cierres por traslados, entre otros, pues supera el alcance del informe.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 6 clasificaciones equivalentes al 35% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 4 peticiones equivalentes al 24% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	6	35%
Temas administrativos y financieros	4	24%
Programación general	1	6%
Infraestructura e instalaciones	1	6%
Servicio social	3	18%
TOTAL GENERAL	**15**	**88%**

11. Subtemas veedurías ciudadanas

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

12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se detalla el tiempo promedio 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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO
Secretaria General	7	8	6
Total general	**7**	**8**	**6**

En el periodo reportado se observa que no se respondió por fuera del tiempo establecido ninguna petición según lo define la ley 1755 de 2015. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y el promedio sobre el total de días de gestión.

13. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te escucha, Capital trasladó 5 peticiones a Secretaria General (2), al Instituto Para la Economía Social - IPES (1), al Instituto Distrital de Protección y bienestar Animal – IDPYBA (1) y a la Secretaría de Integración Social (1) tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
IPES	1	9%
SECRETARIA GENERAL	2	18%
IDPYBA	1	9%
ENTIDAD NACIONAL	2	18%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	9%
Traslados por no competencia	**7**	**64%**

De igual manera, se trasladaron a entidades nacionales las siguientes peticiones por ser de su competencia:

1. La petición número 350292024 se trasladó a la EPS Sanitas con copia a Droguerías Cruz Verde mediante el oficio No 13 de 9 de enero de 2024 por ser de su competencia.
2. La petición número 633722024 se trasladó a la agencia Aviajar Colombia mediante oficio 62 de 23 de enero de 2024 por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

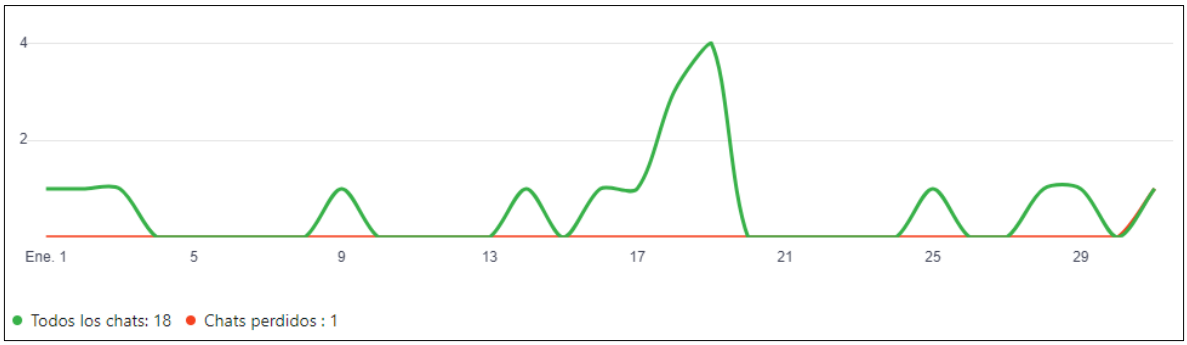
Para este periodo se recibieron 10 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que, de los 33 requerimientos registrados, se encuentran pendientes de respuesta 15 peticiones en el periodo del reporte.

Se continúa trabajando con las áreas para que se dé respuesta antes de los tiempos establecidos con el fin de mejorar los días de gestión y ofrecer al ciudadano una respuesta en menos tiempo y dentro del periodo de reporte.

16. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de enero se recibieron 18 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT recibidos a través de www.canalcapital.gov.co, se evidencia que para este período el 95% de los chats fueron efectivos.

Teniendo en cuenta la funcionalidad de la licencia de Jivochat Pro, desde el mes de diciembre se adquirió el módulo de WhatsApp en Jivochat como complemento y con el fin de aumentar los canales de atención para la ciudadanía y a su vez brindar una atención eficaz y eficiente.

El siguiente es el reporte general de todos los sitios (página web, Facebook y WhatsApp) arrojado por Jivochat para el presente reporte:

Informe global por sitios						
Sitio	**Chats aceptados**	**Llamadas aceptadas**	**Chats perdidos**	**Llamadas perdidas**	**Chats aceptados sin respuesta del agente**	**Mensajes sin conexión**
www.canalcapital.gov.co	17	0	1	0	1	6
Canal Capital (FB)	106	0	0	0	4	91
Canal Capital (WA)	122	0	5	0	5	70
TOTAL	**245**	**0**	**6**	**0**	**10**	**167**

Reporte general de chats por agente					
Sitio	**Chats aceptados**	**Chats rechazados**	**Chats aceptados sin respuesta del agente**	**Mensajes sin conexión**	**Tiempo conectado (hh:mm:ss)**
Canal Capital (carolina.rodriguez@ Canalcapital.gov.co)	246	0	10	164	171:34:18
TOTAL	**246**	**0**	**10**	**164**	**7d 03:34:18**

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	**Promedio de primera respuesta (en segundos)**	**Duración promedio del chat (hh:mm:ss)**	**Calificaciones positivas**	**Calificaciones negativas**
00:00:00	214	14:48:58	1	0
00:00:00	**214**	**14:48:58**	**1**	**0**

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyó a 3 minutos.

Así mismo, se aclara que el registro de chats que aparecen como aceptados sin respuesta por el agente obedecen a aquellos que ingresan durante el fin de semana o en la noche y que al tratar de recuperarlos en el siguiente día hábil no es permitido por la aplicación.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días enteros de 24 horas y no por el horario laboral.

Se aclara que los mensajes que aparecen en el reporte sin conexión se refiere a aquellos que envían los ciudadanos los fines de semana o fuera del horario de atención, sin embargo, estos son recuperados en los días hábiles de atención.

17. Recomendaciones

I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
II. Continuar con las acciones establecidas en el plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
III. Continuar con la mejora en el tiempo de respuesta en la atención a los requerimientos ciudadanos por el chat institucional de la entidad.
IV. Revisar semanalmente la integración del chat con Facebook y WhatsApp para garantizar la atención del ciudadano por este medio.
V. Agilizar, al vencimiento de la licencia adquirida, todo lo relacionado con la renovación de esta, para no presentar demoras en el promedio de tiempo de respuesta.
VI. Gestionar con anterioridad el pago del módulo de WhatsApp como complemento del chat institucional con el fin de evitar chats perdidos y/o no contestados.
VII. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.

18. Conclusiones

I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá te escucha.
II. Se mantuvo el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición gracias a la oportunidad en las respuestas de las áreas.
III. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.
IV. Las consultas a través del chat institucional siguen bajas respecto a la página www.canalcapital.gov.co, teniendo en cuenta que la atención por otros canales de atención como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
V. Se trasladaron un total de 9 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.