Capital SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Informe PQRS

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

FEBRERO 2024

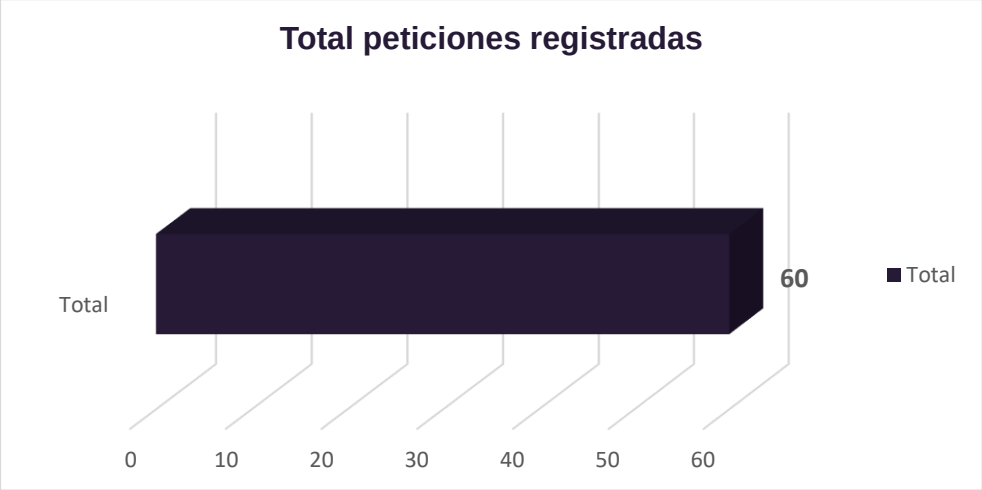
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., marzo 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 5
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 10
17. Recomendaciones 11
18. Conclusiones 11

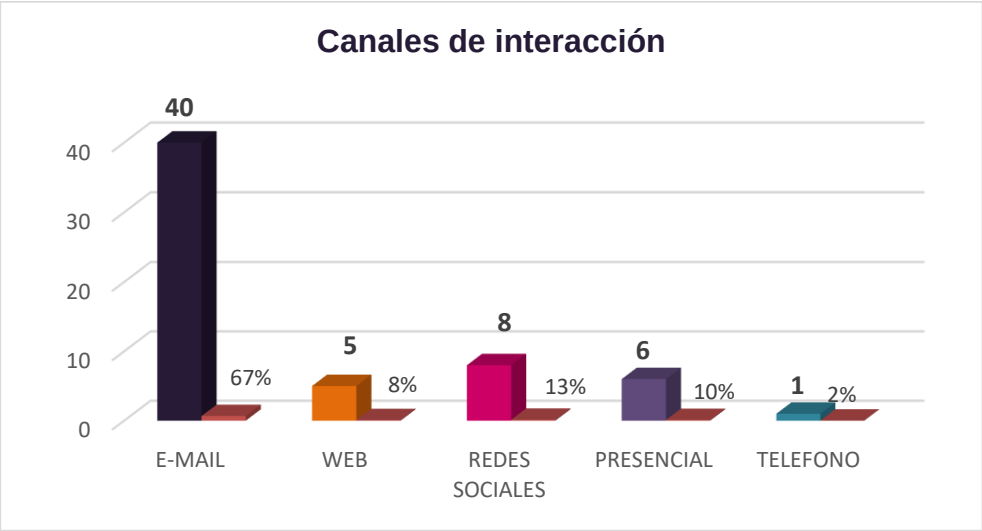
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 60

De acuerdo con las cifras arrojadas por 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, para el periodo actual se registraron un total de **60** peticiones. Este es el principal indicador de cumplimiento de 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.

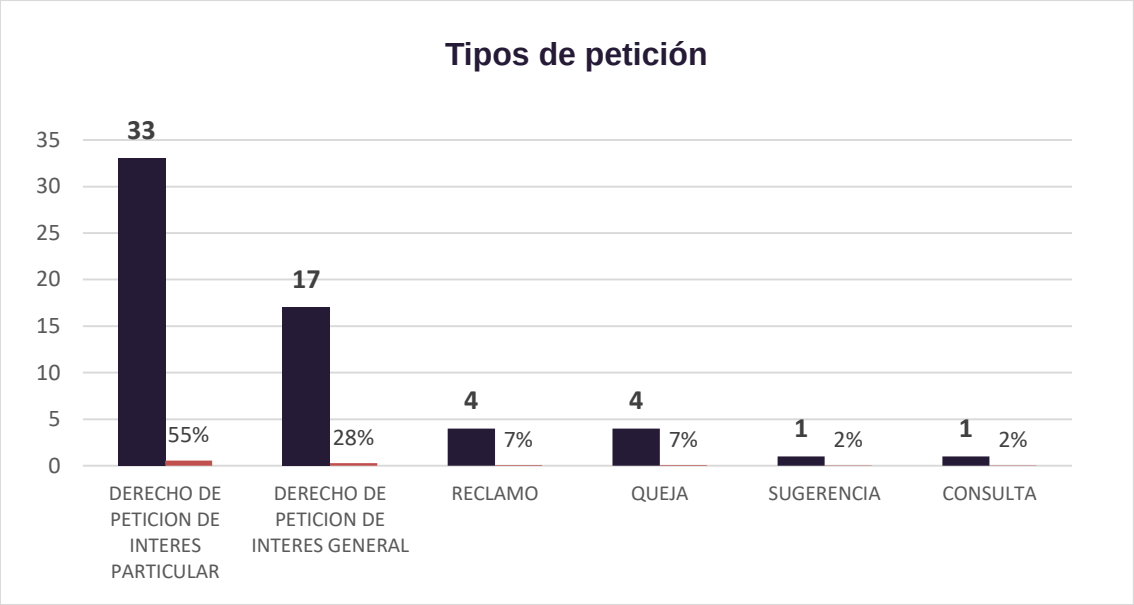
2. Canales de interacción



Total de requerimientos 60

De las 60 PQRS registradas por la entidad, contamos con 40 (67%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por redes sociales con 8 peticiones equivalentes al 13% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 6 (10%) peticiones registradas en el canal presencial y 5 peticiones registradas por web equivalentes al 8%.

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 33 registros correspondientes al 55% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de petición de interés general con 17 registros equivalentes al 28% 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.

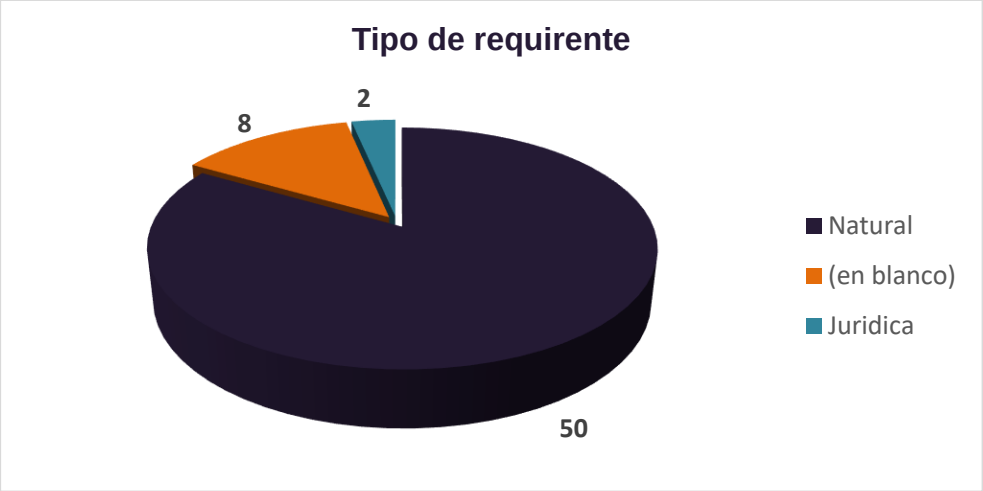
Así las cosas, para el periodo del reporte no se recibió ninguna denuncia enmarcada dentro de alguna de las modalidades de corrupción.

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 no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

6. Participación por tipo de requirente



De las 60 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 50 (83%) peticiones, seguido por 8 (13%) peticiones en blanco debido a ocho registros como anónimos en el sistema.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que el 13 % (8) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 87 % (52) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	8	13%
Identificado	52	87%
Total	**60**	**100%**

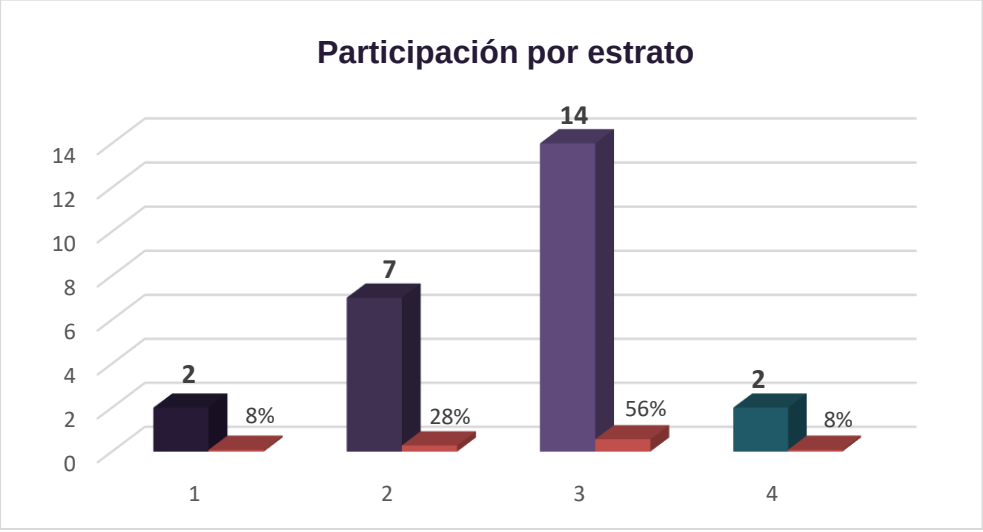
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período

Para este periodo 13 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, tal como se evidencia en la tabla.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
03 - SANTA FE	1	8%
08 - KENNEDY	2	15%
10 - ENGATIVA	3	23%
11 - SUBA	1	8%
13 - TEUSAQUILLO	2	15%
15 - ANTONIO NARINO	1	8%
16 - PUENTE ARANDA	1	8%
17 - LA CANDELARIA	1	8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	8%
TOTAL	**13**	**100%**

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos aumentaron gracias a la información suministrada por la ciudadanía en sus solicitudes.

8. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 14 (56%) peticiones registradas en el sistema, 7 peticiones de personas de

estrato 2 equivalentes al 28% del total de los registros del sistema Bogotá te escucha y 2 peticiones de estratos 1 y 4 equivalentes al 8% del total registrado.

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	33	17	50
Total general	**33**	**17**	**50**

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 60 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 33 (55%) 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 20 clasificaciones equivalentes al 40% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 6 peticiones equivalentes al 12% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	20	40%
Temas administrativos y financieros	6	12%
Traslado a entidades distritales	1	2%
Programación general	3	6%
Servicio social	6	12%
TOTAL GENERAL	**36**	**72%**

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	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Secretaria General	9	6	9	6	8	11
Total general	**9**	**6**	**9**	**6**	**8**	**11**

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 4 peticiones a Secretaria de Gobierno y 1 petición a cada una de las siguientes entidades Secretaría de Integración Social, IDARTES - Instituto de las Artes, Secretaria de Gobierno y a la UAESP tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	9	56%
Secretaria de Integración Social	1	6%
IDARTES - Instituto de las Artes	1	6%
Secretaria de Gobierno	4	25%
UAESP	1	6%
Traslados por no competencia	**16**	**100%**

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

1. La petición número 825462024 se trasladó a la EPS Sanitas mediante oficio 126 de 2 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
2. La petición número 945202024 se trasladó al Ministerio de Trabajo mediante oficio 158 de 9 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
3. La petición número 995612024 se trasladó Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado mediante oficio 171 de 13 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
4. La petición número 1022052024 se trasladó al Ministerio de Transporte mediante oficio 185 de hoy 14 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
5. La petición número 1056062024 se trasladó la Alcaldía de Bucaramanga mediante oficio 201 de 16 de febrero, por ser de su competencia.
6. La petición número 1083882024 se trasladó a la Nueva EPS con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Salud y Protección Social mediante oficio 204 de 19 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
7. La petición número 1088402024se trasladó a RTVC Sistema de Medios Públicos mediante oficio 206 de 19 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
8. La petición número 1140222024 se trasladó a TeleMedellín mediante oficio 215 de 22 de febrero de 2024, por ser de su competencia.
9. La petición número 1269992024 se trasladó a RTVC Sistema de Medios Públicos mediante oficio 243 de 28 de febrero de 2024, por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

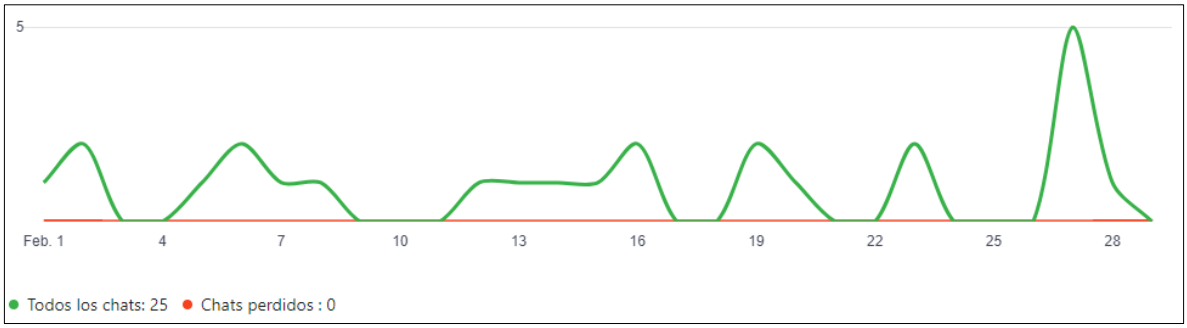
Para este periodo se recibieron 2 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

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 60 requerimientos registrados, se encuentran pendientes de respuesta 17 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 febrero se recibieron 25 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 100% 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	25	0	0	0	0	3
Canal Capital (FB)	26	0	0	0	0	18
Canal Capital (WA)	267	0	6	0	6	128
TOTAL	**318**	**0**	**6**	**0**	**6**	**149**

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)	318	0	6	149	176:54:57
TOTAL	**318**	**0**	**6**	**149**	**7d 08:54:57**

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	258	11:01:40	2	0
00:00:00	**258**	**11:01:40**	**2**	**0**

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que, para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat aumentó a 4 minutos, debido a la cantidad de chats recibidos en el periodo de reporte.

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

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.

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.

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. 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 aumentaron respecto a la página www.canalcapital.gov.co, a pesar de la atención por otros canales de atención como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
V. Se trasladaron un total de 16 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.