



Informe PQRS

“Bogotá te escucha”

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

MARZO 2024

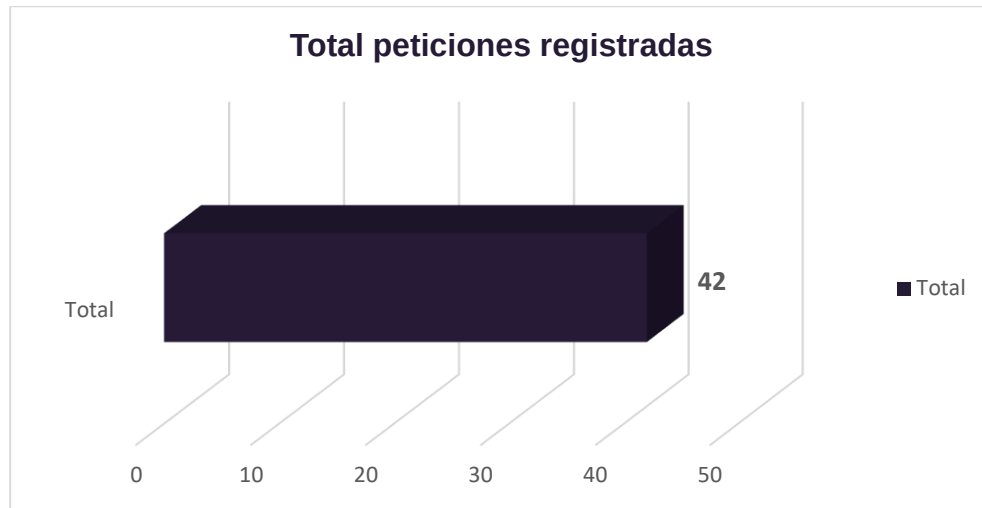
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., abril 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 género.....	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

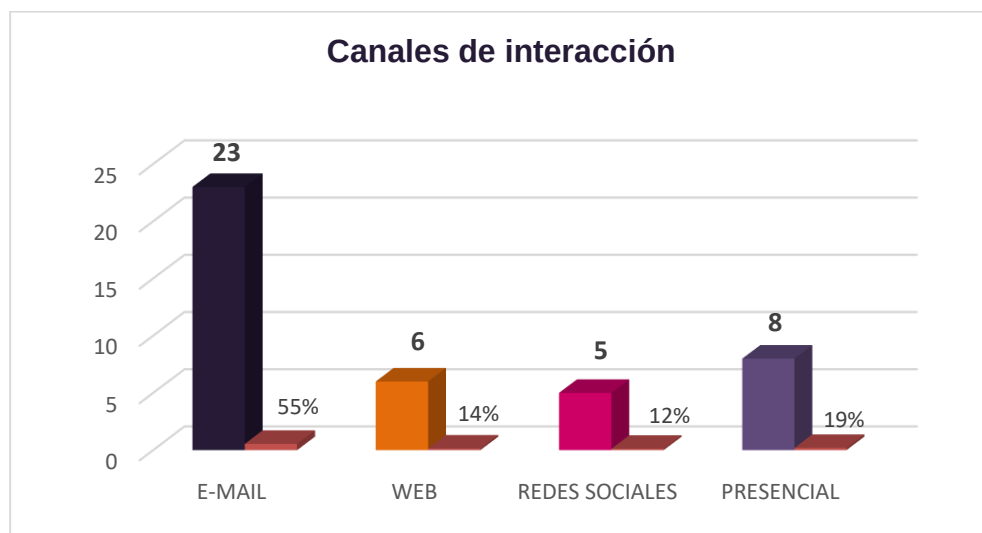
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 42

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 **42** 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.

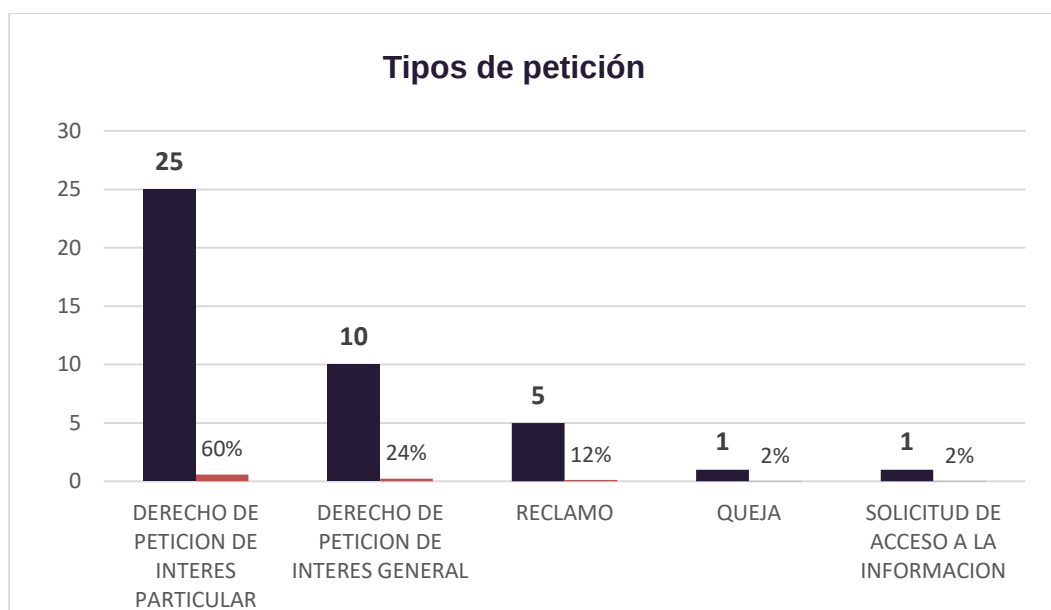
2. Canales de interacción



Total de requerimientos 42

De las 42 PQRS registradas por la entidad, contamos con 23 (55%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por el canal presencial con 8 peticiones equivalentes al 19% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 6 (14%) peticiones registradas en el canal web y 5 peticiones registradas por redes sociales equivalentes al 12%.

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 25 registros correspondientes al 60% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de petición de interés general con 10 registros equivalentes al 24% del total registrado.

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

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 recibió una solicitud de información, sin embargo, para poderla gestionar se solicitó aclaración por parte de la ciudadana dado que su solicitud no era clara.

La petición fue cerrada por desistimiento tácito dado que no se recibió respuesta de la peticionaria en los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
1573382024	X			1

6. Participación por tipo de requirente



De las 42 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 38 (90%) peticiones, seguido por 4 (10%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que el 10 % (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 90 % (38) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	4	10%
Identificado	38	90%
Total	42	100%

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

Para este periodo 9 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, tal como se evidencia en la tabla.

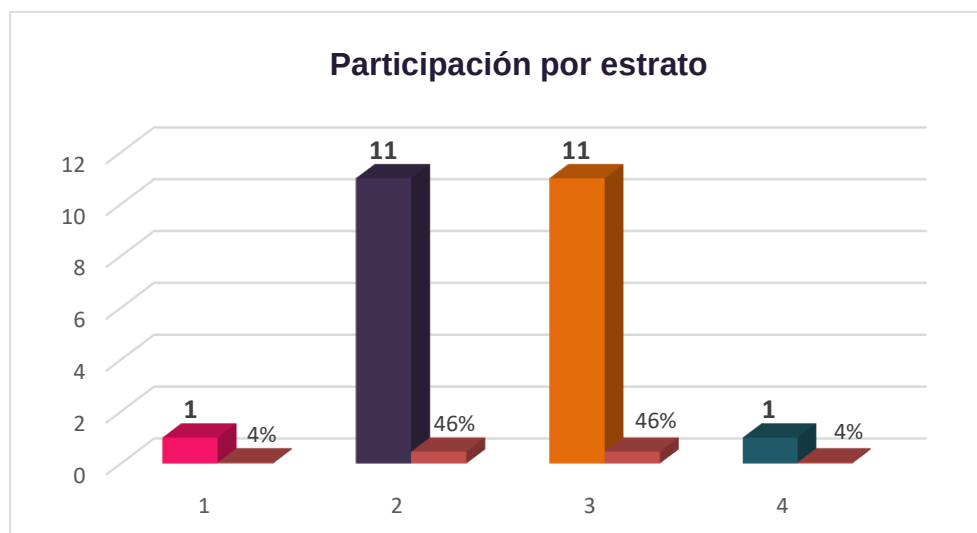
Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
04 - SAN CRISTOBAL	1	11%
05 - USME	1	11%
06 - TUNJUELITO	1	11%
07 - BOSA	1	11%
08 - KENNEDY	2	22%
11 - SUBA	1	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	11%
15 - ANTONIO NARINO	1	11%
TOTAL	9	1

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos han disminuido teniendo en cuenta que la mayoría de requerimiento son solicitudes de notas periodísticas donde este dato es irrelevante.

8. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 y 3 con 22 (92%) peticiones registradas en el sistema 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	27	17	44
Total general	27	17	44

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 42 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 27 (64%) 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 45% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por servicio social con 7 peticiones equivalentes al 16% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	20	45%
Temas administrativos y financieros	5	11%
Programación general	1	2%
Servicio social	7	16%
Administración del talento humano	1	2%
Proyectos de televisión	1	2%
Cubrimiento de eventos	5	11%
Temas de contratación y personal	1	2%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	2%
Temas administrativos y financieros	2	5%
TOTAL GENERAL	44	100%

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 petitionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la oficina de Atención al Ciudadano direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Secretaría General	8	7	13	15	11	1
Total general	8	7	13	15	11	1

En el periodo reportado se observa que no se respondió 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 2 peticiones a Secretaría de Gobierno y 1 petición a cada una de las siguientes entidades: Secretaría de SALUD, IDRD - Instituto de Recreación y Deporte y a la UAESP tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	3	30%
Secretaria de Gobierno	2	20%
UAESP	1	10%
Secretaria de Salud	1	10%
IDRD	1	10%
Traslados por no competencia	8	80%

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

1. La petición número 1950792024 se trasladó a la EPS Sura mediante oficio 343 del 26 de marzo de 2024, por ser de su competencia.
2. La petición número 1603962024 se trasladó al Ministerio de Relaciones Exteriores mediante oficio 300 del 12 de marzo de 2024, por ser de su competencia.
3. La petición número 1336132024 se trasladó al Ministerio del Trabajo mediante oficio 267 del 4 de marzo de 2024, por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 9 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

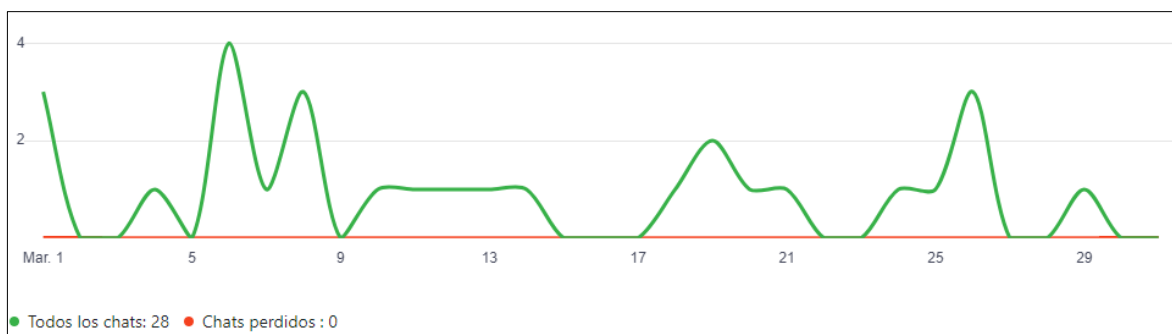
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que, de los 42 requerimientos registrados, se encuentran pendientes por respuesta de fondo 18 peticiones en el periodo del reporte.

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 marzo se recibieron 28 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	28	0	0	0	0	12
Canal Capital (FB)	68	0	0	0	5	52
Canal Capital (WA)	279	0	14	0	14	145
TOTAL	375	0	14	0	19	209

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)	375	0	19	209	151:34:38
TOTAL	375	0	19	209	6d 07:34:38

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	408	18:25:45	1	1
00:00:00	408	18:25:45	1	1

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que, para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat aumentó a 6 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 completos 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 atendieron un total de 375 solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través del chat institucional integrado con mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- VI. Se trasladaron un total de 10 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.