



Informe PQRS

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

ABRIL 2024

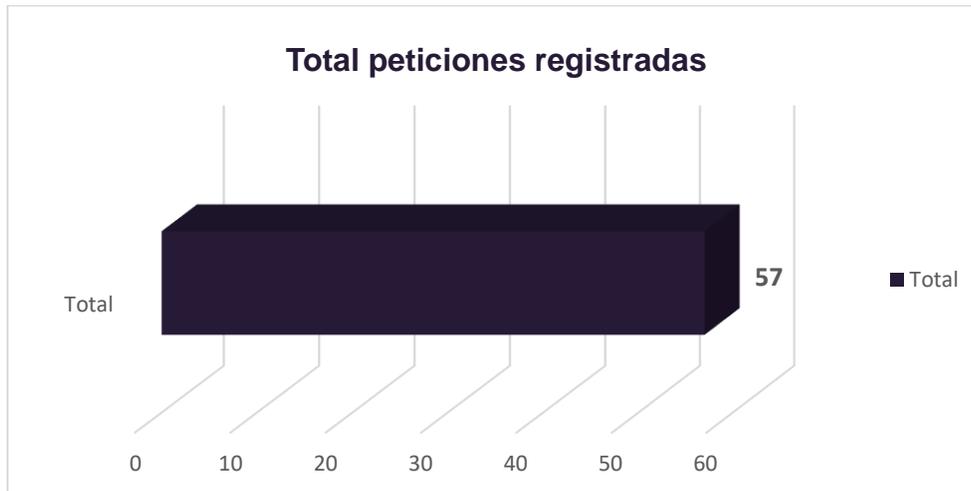
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., mayo 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.....	12

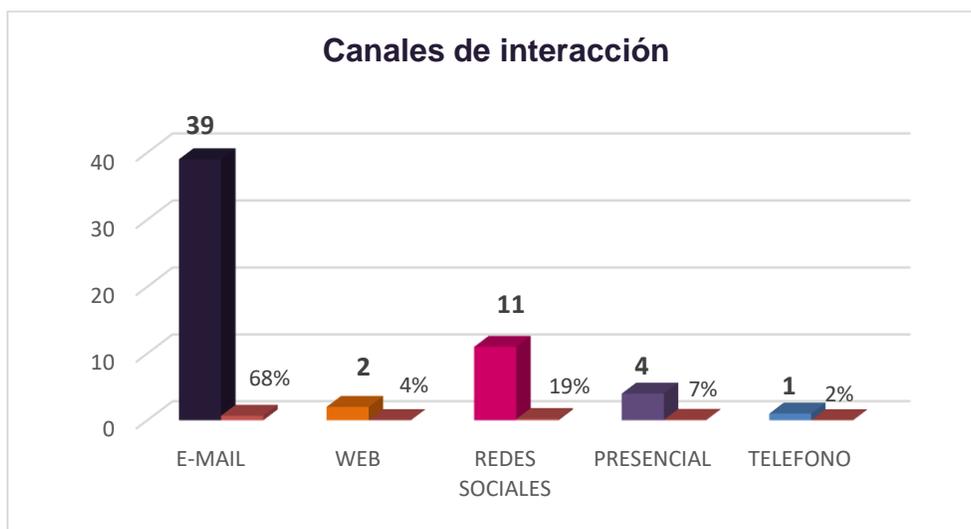
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 57

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 **57** 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

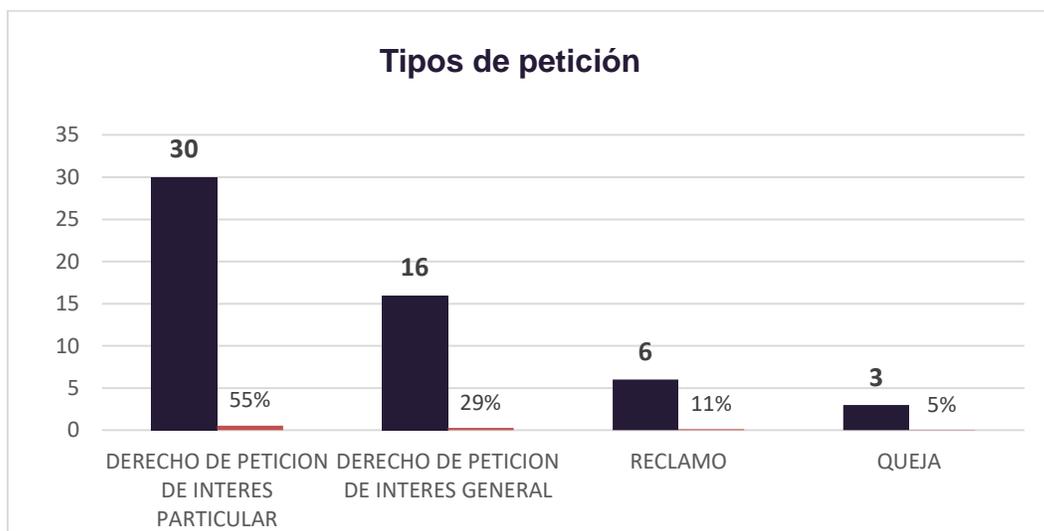


Total de requerimientos 57

De las 57 PQRS registradas por la entidad, contamos con 39 (68%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por redes sociales con 11 peticiones equivalentes al 19% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 4 (7%) peticiones registradas en el canal presencial y 2 peticiones registradas por el canal web equivalentes al 4%.

Es importante aclarar que las peticiones registradas por redes sociales hacen referencia a las recibidas por el chat institucional de la página, mensajes internos de Facebook y por la línea de WhatsApp.

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 30 registros correspondientes al 55% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de petición de interés general con 16 registros equivalentes al 29% 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 no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

6. Participación por tipo de requirente



De las 57 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 42 (74%) peticiones, seguido por 12 (21%) peticiones en blanco debido a doce registros como anónimos en el sistema y 3 peticiones registradas por personas jurídicas equivalentes al 5%.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que el 21% (12) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 79% (45) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	12	21%
Identificado	45	79%
Total	57	100%

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

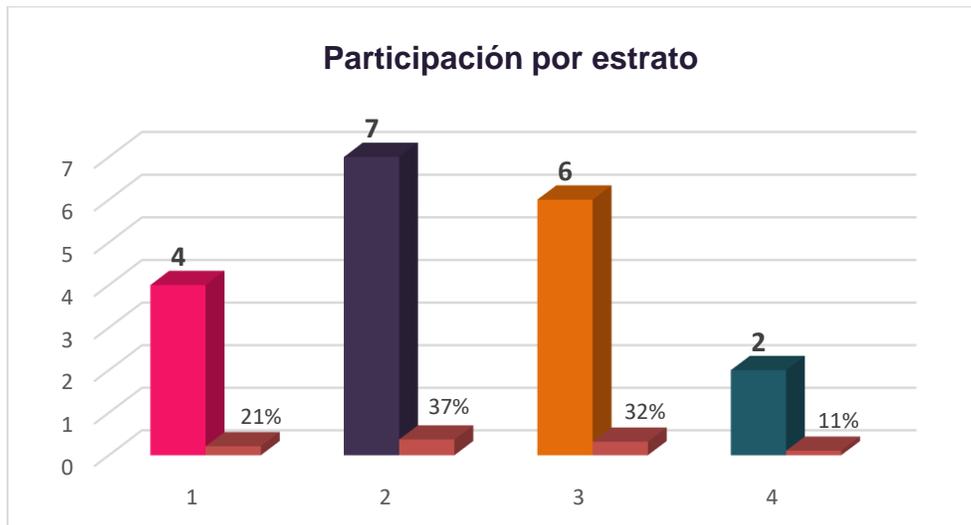
Para este periodo 4 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, tal como se evidencia en la tabla.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
07 - BOSA	1	25%
08 - KENNEDY	1	25%
13 - TEUSAQUILLO	1	25%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	25%
TOTAL	4	100%

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos han disminuido teniendo en cuenta que la mayoría de requerimientos 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 con 7 (37%) peticiones registradas en el sistema y 6 peticiones de estrato 3 equivalentes al 32% 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	37	18	55
Total general	37	18	55

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 57 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 37 (65%) 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

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 23 clasificaciones equivalentes al 42% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por cubrimiento de eventos con 11 peticiones equivalentes al 20% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	23	42%
Cubrimiento de eventos	11	20%
Servicio social	6	11%
Temas administrativos y financieros	4	7%
Programación general	3	5%
Visita técnica/administrativas/educativas	3	5%
Atención y servicio a la ciudadanía	2	4%
Tarifas publicitarias y/o solicitud cotización	1	2%
Página web y sistemas de información	1	2%
Administración del talento humano	1	2%
TOTAL GENERAL	55	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 peticionarios 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	QUEJA	FELICITACION	RECLAMO
Secretaria General	9	7	9	2	8
Total general	9	7	9	2	8

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 3 peticiones al Acueducto de Bogotá - EAAB-ESP y 2 peticiones a Secretaría de Integración Social tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	10	40%
Secretaria de Gobierno	4	16%
Acueducto - EAAB-ESP	3	12%
Personería de Bogotá	1	4%
Secretaria de Integración Social	2	8%
IDARTES - Instituto De Las Artes	1	4%
IDU	1	4%
Secretaria Movilidad	1	4%
Secretaria De Ambiente	1	4%
Codensa	1	4%
Traslados por no competencia	25	100%

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

1. La petición número 2056292024 se trasladó a la parroquia Santos Cosme y Damián mediante oficio 357 de 4 de abril de 2024, por ser de su competencia.
2. La petición número 2081122024 se trasladó a la Policía Metropolitana con copia a la Fiscalía General de la Nación mediante oficio 366 de 5 de abril de 2024, por ser de su competencia.
3. La petición número 2105912024 se trasladó al Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca mediante oficio 372 de 08 de abril de 2024, por ser de su competencia.
4. La petición número 2123112024 se trasladó a la Policía Metropolitana mediante oficio 9 de abril de 2024, por ser de su competencia.
5. La petición número 2126742024 se trasladó a la Policía Metropolitana con copia a Procuraduría General de la Nación mediante oficio 376 de 9 de abril de 2024, por ser de su competencia.
6. La petición número 2160392024 se trasladó a la EPS Sanitas con copia a la Superintendencia Nacional de Salud mediante oficio 392 de 11 de abril de 2024, por ser de su competencia.
7. La petición número 2247052024 se trasladó a Salud Total EPS con copia a la Superintendencia de Salud mediante oficio 422 de 17 de abril de 2024, por ser de su competencia.
8. La petición número 2267602024 se trasladó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN mediante oficio 434 de 18 abril de 2024, por ser de su competencia.
9. La petición número 2276852024 se trasladó al Ministerio de Educación Nacional mediante oficio 442 de 19 de abril de 2024, por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo no se recibieron peticiones desde otras entidades para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

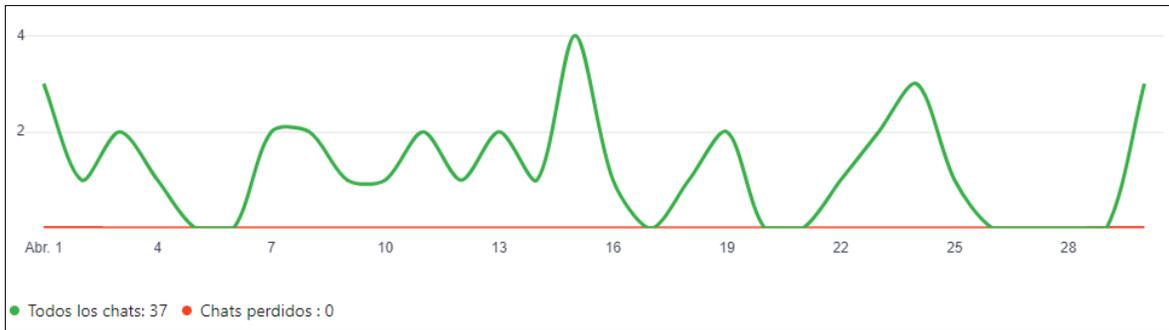
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que, de los 57 requerimientos registrados, se encuentran pendientes por respuesta de fondo 14 peticiones en el periodo del reporte.

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 abril se recibieron 37 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	37	0	0	0	21	7
Canal Capital (FB)	54	0	0	0	0	39
Canal Capital (WA)	360	0	1	0	1	166
TOTAL	451	0	1	0	22	212

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)	451	0	22	212	181:15:05
TOTAL	451	0	22	212	7d 13:15:05

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	281	09:29:18	1	4
00:00:00	281	09:29:18	1	4

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que, para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyo a 5 minutos a pesar de 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.

Para el periodo de reporte se recibieron 4 calificaciones negativas en el chat debido a que algunas personas consultan por temas que no son competencia de la entidad o desde otros países y la respuesta que se brinda desde el área es negativa por lo que se genera inconformidad en la ciudadanía.

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 **451** 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 **25** peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.