



**Capital**

# Informe PQRS

*“Bogotá te escucha”*

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

**SEPTIEMBRE 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., octubre 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 por 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.....	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.....	7
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia .....	8
14. Peticiones recibidas por traslado .....	8
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
16. Estadísticas de atención en el chat .....	9
17. Recomendaciones.....	10
18. Conclusiones.....	11

## 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

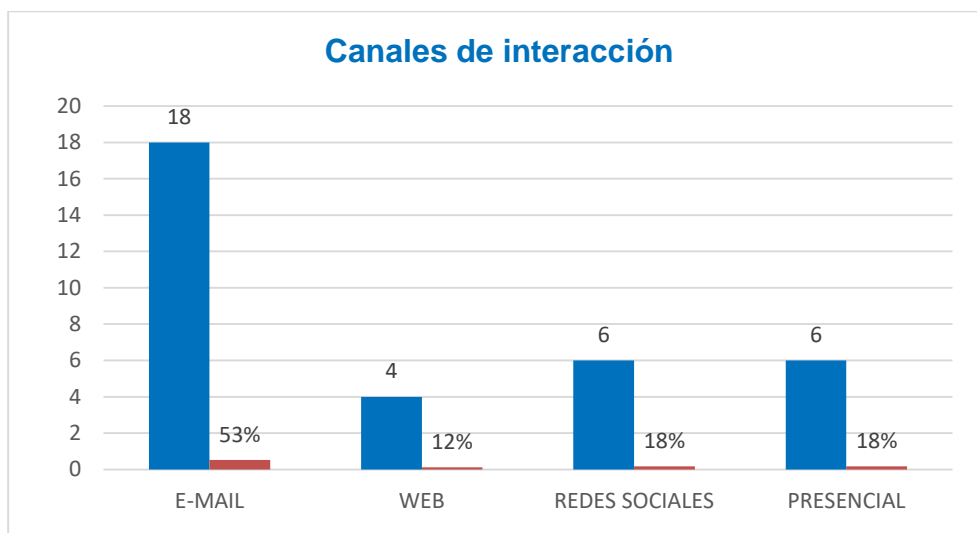


**Total de requerimientos 34**

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 **34** 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.

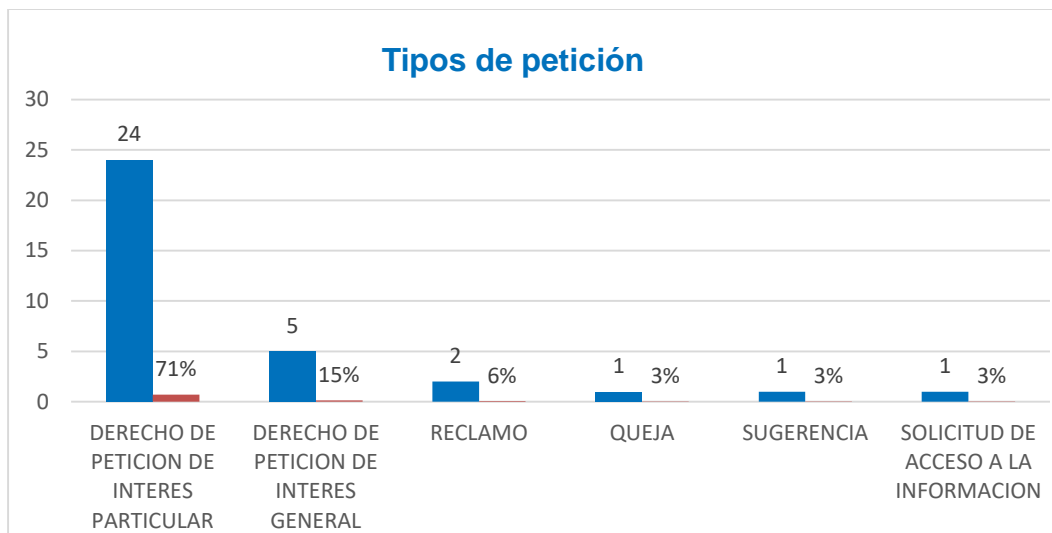
## 2. Canales de interacción



**Total de requerimientos 34**

De las 34 PQRS registradas por la entidad, contamos con 18 (53%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por redes sociales y el canal presencial con 6 peticiones cada uno equivalentes al 18% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 4 peticiones registradas por el canal web 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 24 registros correspondientes al 71% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de petición de interés general con 5 registros equivalentes al 15% del total registrado.

### 4. Denuncias por 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 registró una solicitud de información la cual fue trasladada 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
4087842024	X			9

## 6. Participación por tipo de requirente



De las 34 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 29 (85%) peticiones, seguido por 5 (15%) peticiones en blanco debido a quince registros como anónimos en el sistema.

### 6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que el 15% (5) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 85% (29) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	5	15%
Identificado	29	85%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

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

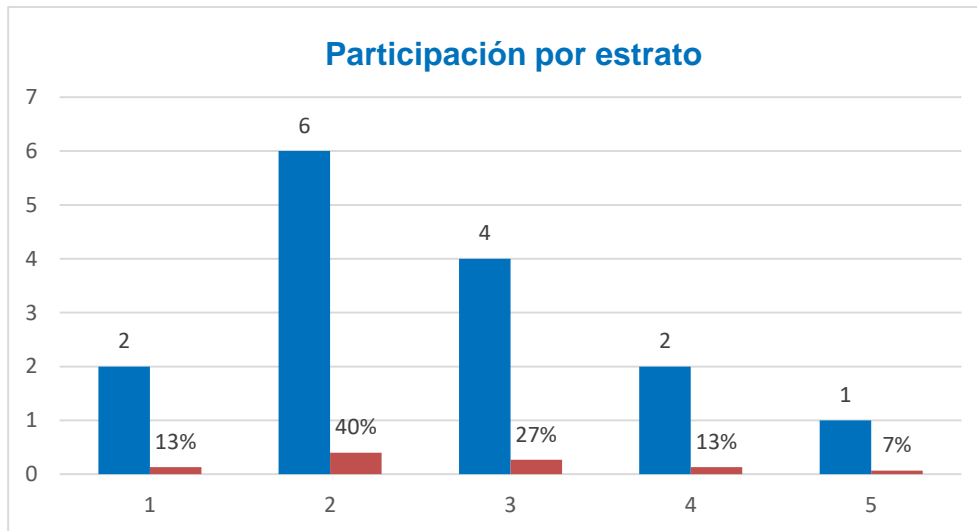
Para este periodo 5 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, tal como se evidencia en la tabla.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
03 - Santa Fe	1	20%
05 - Usme	1	20%
08 - Kennedy	1	20%
09 - Fontibón	1	20%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos han disminuido teniendo en cuenta que la mayoría de requerimientos son solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos para lo cual 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 6 (40%) peticiones registradas en el sistema y 4 peticiones de estrato 3 equivalentes al 27% 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	21	24	45
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>45</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 34 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 21 (62%) sobre el total reportado en el periodo actual.

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

En esta sección se presenta el total de subtemas de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te escucha.

El subtema participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 23 clasificaciones equivalentes al 51% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 7 peticiones equivalentes al 16% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	23	51%
Temas administrativos y financieros	7	16%
Servicio social	6	13%
Visita técnica/administrativas/educativas	4	9%
Administración del talento humano	2	4%
Temas de contratación y personal	1	2%
Políticas de la entidad	1	2%
Cubrimiento de eventos	1	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

## 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 la ciudadanía según el tipo de petición, 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	QUEJA
Secretaria General	8	8	6	7	10
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

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 de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá te escucha, Canal Capital trasladó 1 petición a: i) Secretaría de salud, ii) Acueducto - EAAB-ESP, iii) Subred Sur Occidente y a Capital Salud EPS, tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Secretaria de Salud	1	8%
Acueducto - EAAB-ESP	1	8%
Subred Sur Occidente	1	8%
Capital Salud EPS	1	8%
Entidad nacional	2	17%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>6</b>	<b>50%</b>

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

1. La petición número 4275132024 se trasladó a Citurna Producciones mediante oficio 1080 de 24 de septiembre de 2024, por ser de su competencia.
2. La petición número 3998962024 se trasladó a Audifarma S.A con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante oficio 928 de 2 de septiembre de 2024, por ser de su competencia.

## 14. Peticiones recibidas por traslado

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



## 15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

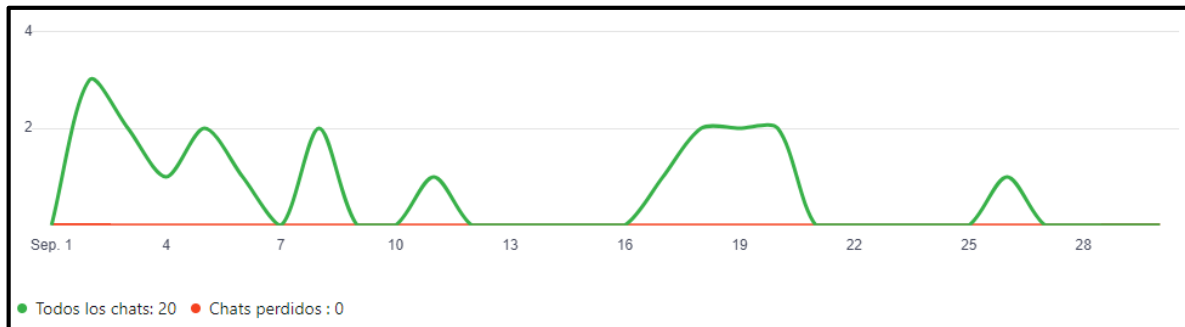
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que, de los 34 requerimientos registrados, se encuentran pendientes por respuesta de fondo 11 peticiones en el periodo del reporte.

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 atención eficiente.

## 16. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de septiembre se recibieron 20 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://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](http://www.canalcapital.gov.co), se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.



Con el fin de aumentar y mejorar los canales de atención a la ciudadanía Canal Capital realizó la integración de los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional Jivochat logrando una prestación del servicio eficaz y eficiente.

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

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
<a href="http://www.canalcapital.gov.co">www.canalcapital.gov.co</a>	20	0	0	0	0	9
Canal Capital (FB)	98	0	0	0	2	67
Canal Capital (WA)	198	0	0	0	4	105
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>181</b>

<b>Reporte general de chats por agente</b>					
<b>Sitio</b>	<b>Chats aceptados</b>	<b>Chats rechazados</b>	<b>Chats aceptados sin respuesta del agente</b>	<b>Mensajes sin conexión</b>	<b>Tiempo conectado (hh:mm:ss)</b>
Canal Capital (carolina.rodriguez@Canalcapital.gov.co)	316	0	6	181	175:02:00
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>181</b>	<b>7d 07:02:00</b>

<b>Tiempo ausente (hh:mm:ss)</b>	<b>Promedio de primera respuesta (en segundos)</b>	<b>Duración promedio del chat (hh:mm:ss)</b>	<b>Calificaciones positivas</b>	<b>Calificaciones negativas</b>
00:00:00	383	02:39:46	0	0
<b>00:00:00</b>	<b>383</b>	<b>02:39:46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 que muchas respuestas dependen de la información de las demás áreas para solucionar en el menor tiempo posible las inquietudes de la ciudadanía.

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.

La calificación negativa obedece a inconformidad de la ciudadanía con la respuesta dada.

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 no se recibieron calificaciones negativas en el chat.

## 17. Recomendaciones

- I. Fortalecer 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.
- VI. Se sugiere a las áreas brindar respuesta inmediata cuando se realiza una consulta desde la oficina de atención al ciudadano y se informa que se tiene la persona en línea, dado que la demora se ve reflejada en el tiempo de atención que arroja las métricas del chat institucional.
- VII. Es importante tener en cuenta que la demora en las respuestas o la gestión extemporánea de las peticiones ciudadanas constituye una falta disciplinaria de acuerdo a lo establecido en la **Ley 1952 de 2019**.

## 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 disminuyeron en la página <http://www.canalcapital.gov.co/>, a pesar de brindar atención por otros canales de atención como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- V. Se atendieron un total de **316** 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 **12** peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.