



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

AGOSTO 2021

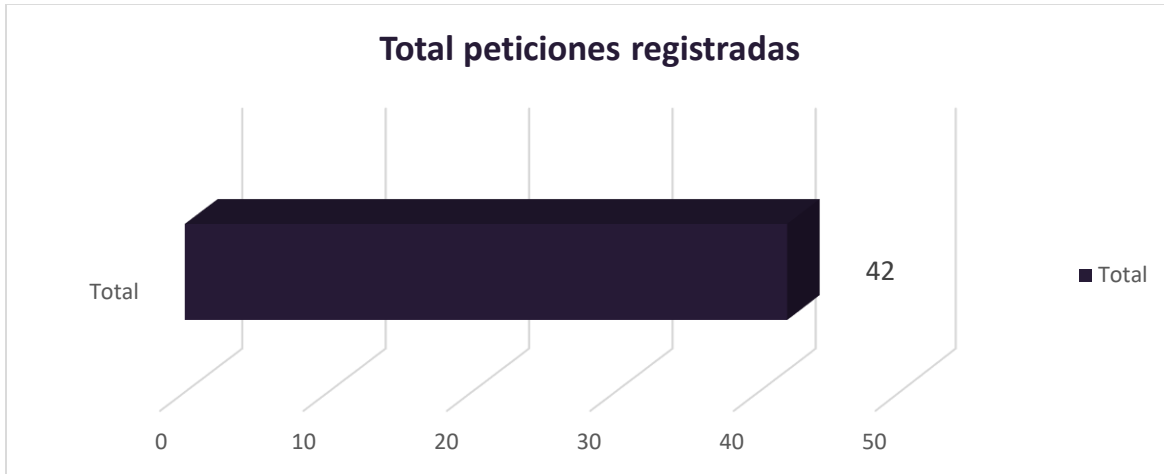
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., septiembre de 2021

Contenido

1.	Total peticiones mensuales registradas por la entidad	3
2.	Canales de interacción.....	3
3.	Tipologías o modalidades	4
4.	Solicitudes de información.....	5
5.	Participación por tipo de requirente	5
5.1	Calidad del requirente	6
6.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	6
7.	Participación por estrato	7
8.	Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período	7
9.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	8
10.	Subtemas veedurías ciudadanas	8
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
12.	Total de peticiones trasladadas por no competencia	9
13.	Peticiones recibidas por traslado	9
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	10
15.	Estadísticas de atención en el chat.....	10
16.	Conclusiones y recomendaciones	11

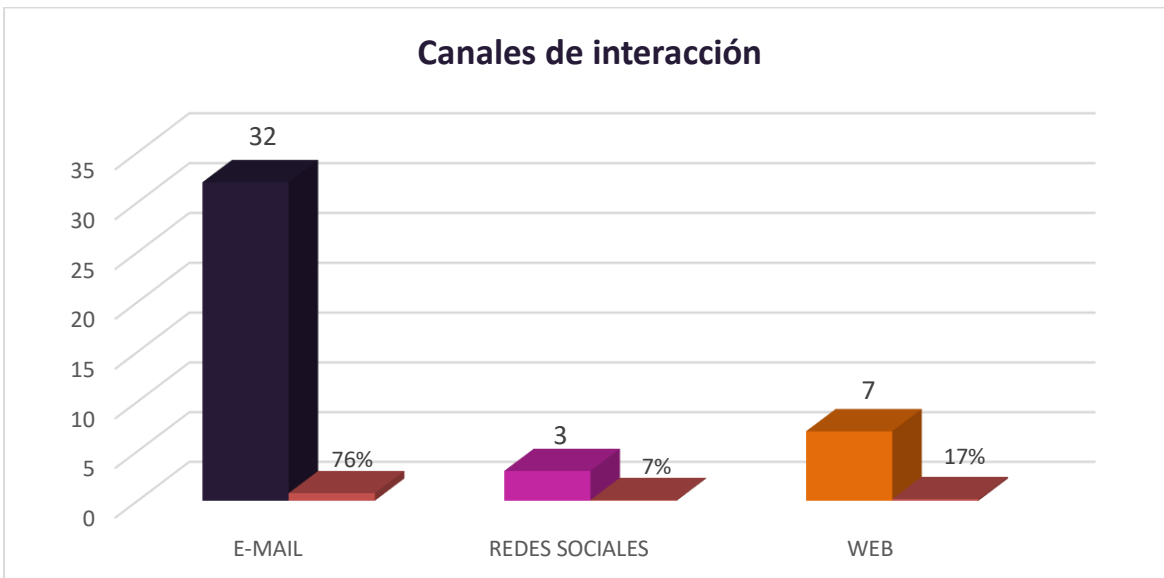
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 42

De acuerdo con las cifras arrojadas por el SDQS y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 42 peticiones registradas por la entidad en el SDQS en el periodo actual, cumpliendo con el 100% del Decreto 371 de 2010 y la Circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

2. Canales de interacción



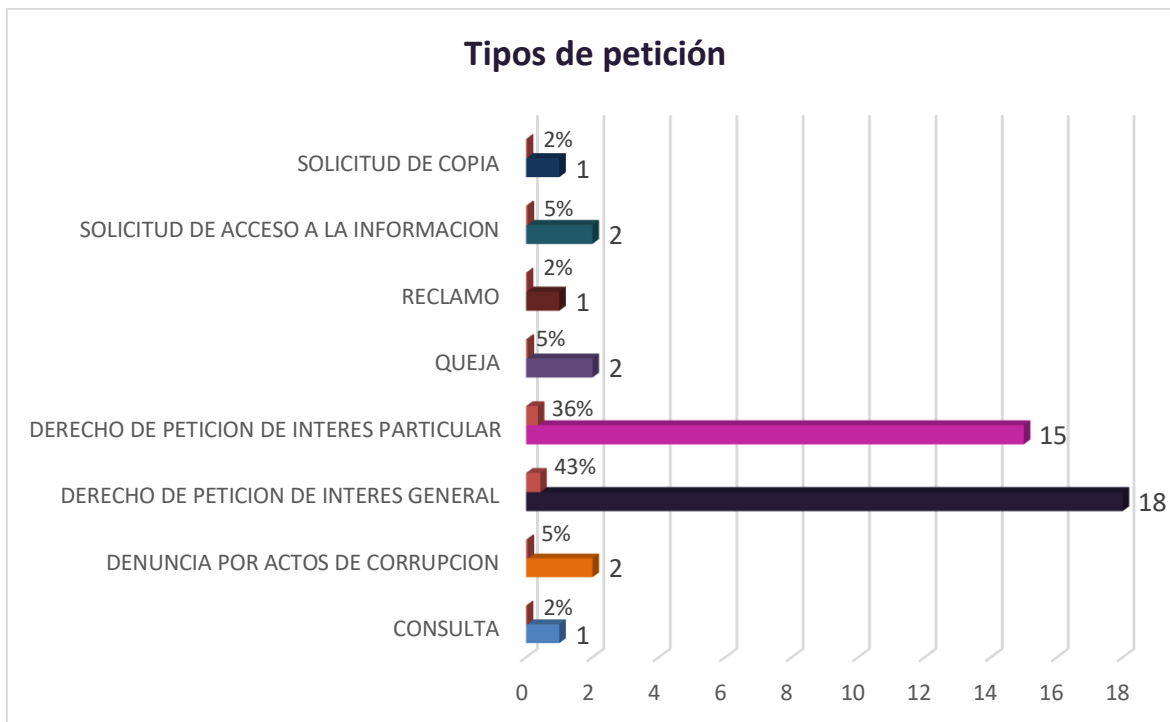
Total de requerimientos 42

De las 42 PQRS registradas por la entidad, contamos con 32 (76%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 7 peticiones equivalentes al 17% del total registrado en Bogotá Te Escucha.

Para este periodo se recibieron 3 peticiones por redes sociales teniendo en cuenta que nos encontramos en periodo de prueba para recepción de peticiones por este medio.

Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde marzo del año 2020 se está prestando atención a la ciudadanía por los canales virtuales y telefónico únicamente.

3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés general con un total de 18 registros correspondientes al 43% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 15 registros equivalentes al 36% y finalmente las peticiones registradas como denuncias por actos de corrupción, queja y solicitudes de información con 2 registros cada una equivalentes al 5% del total registrado.

De las denuncias por actos de corrupción se aclara que las peticiones con número:

- 2581412021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada al Sistema Informativo para la posibilidad de una nota periodística.
- 2676922021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Fiscalía General de la Nación mediante el oficio 926 de 26 de agosto de 2021.

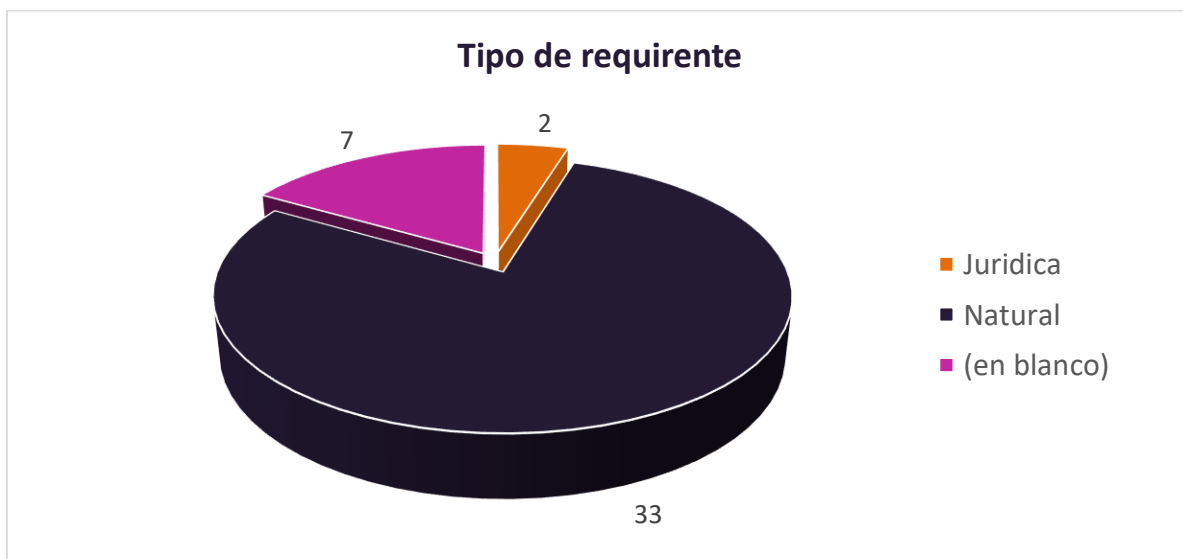
4. Solicitudes de información

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 registraron dos solicitudes de información las cuales fueron trasladadas al área encargada.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
2746912021	X			10
2581602021	X			1

5. Participación por tipo de requirente



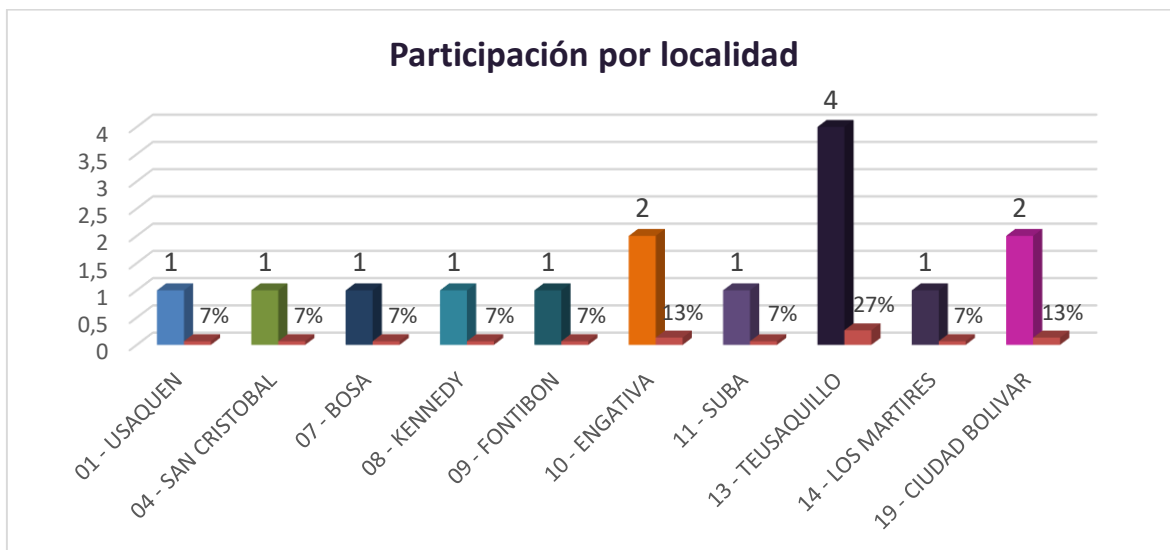
De las 42 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 33 (79%) peticiones, seguido por 2 (5%) peticiones de personas jurídicas y 7 (17%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 17% (7) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 83% (35) se identificaron plenamente.

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	7	17%
Identificado	35	83%
Total	42	100%

6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



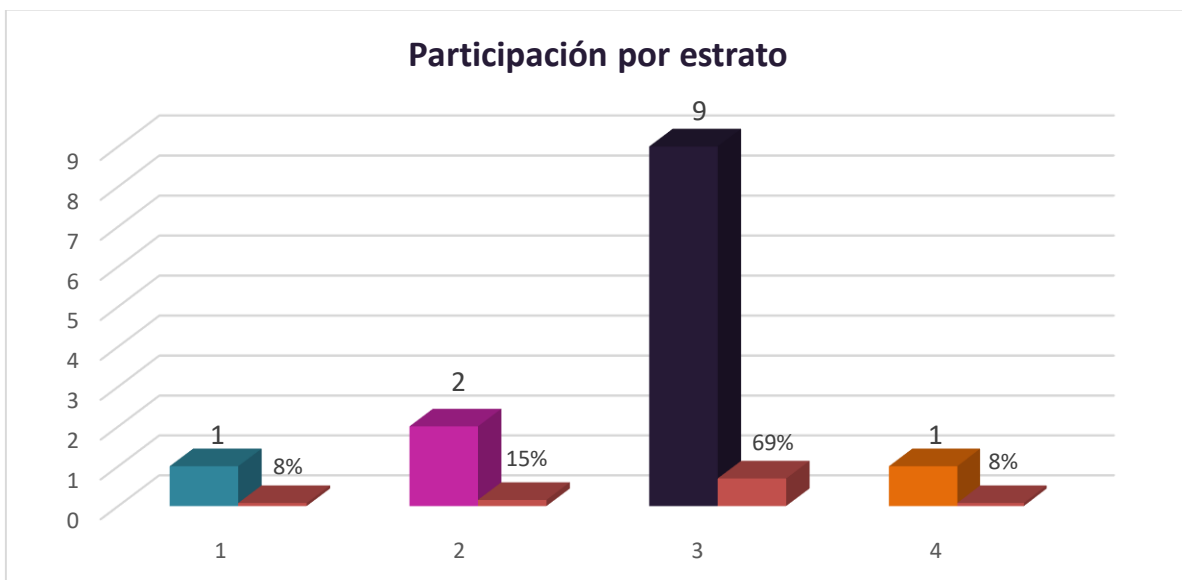
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 15 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tuvo mayor participación con un total de 4 registros equivalentes al 27% del total registrado.

Para este periodo aumentaron los valores de localidad debido a que los ciudadanos suministraron esta información con facilidad.

7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 9 (69%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (15%) y 1 petición de estratos 4 y 1 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.



8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 42 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 17 (40%) sobre el total reportado en el periodo.

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

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.

De igual manera se aclara que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	17	20	37
Total general	17	20	37

9. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 15 clasificaciones equivalentes al 41% seguido por temas administrativos y financieros con 10 (27%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Administración del talento humano	3	8%
Participación en programas	15	41%
Permisos para retransmisión de la señal	1	3%
Programación general	6	16%
Proyectos de televisión	1	3%
TOTAL GENERAL	26	70%

10. Subtemas veedurías ciudadanas

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

11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se detalla el tiempo 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 petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia
Secretaria General	13	12	15	18	15	12	16
Total general	13	12	15	18	15	12	16

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y de fondo.

12. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 2 peticiones a la Defensoría del Espacio Público, Capital Salud y al Acueducto EAB. De igual manera se trasladó 1 petición a Catastro y Codensa por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladaron 4 peticiones a entidades nacionales así:

- La petición número 2581412021 se trasladó por competencia al Ministerio del Deporte mediante oficio 885 de 17 de agosto de 2021.
- La petición número 2579502021 se trasladó por competencia a la Unidad Para La Atención y Reparación Integral a Las Víctimas a través del oficio 886 del 17 de agosto de 2021.
- La petición número 2438812021 se trasladó por competencia a la Nueva EPS a través del oficio 819 de 5 de agosto de 2021.
- La petición número 2420672021 se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante oficio 804 de 3 de agosto de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 7% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 107 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Acueducto - EAB	2	2%
Capital Salud EPS	2	2%
Catastro	1	1%
Codensa	1	1%
Defensoría del Espacio Publico	2	2%
Traslados por no competencia	8	7%

13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 6 peticiones por traslado de otras entidades las cuales fueron asignadas a las áreas competentes para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

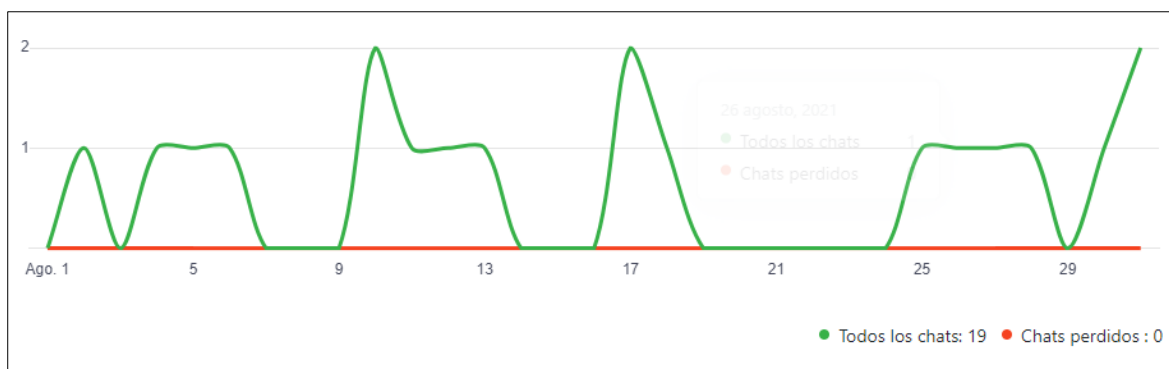
14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 42 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 20 de ellos.

De igual manera se aclara que esto se debe a que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria.

15. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de agosto se recibieron un total de 19 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente.



Tomando la totalidad de chats recibidos por la página www.canalcapital.gov.co se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.

De igual manera a partir de la última semana de Julio se empezó a realizar una prueba con la integración del buzón de entrada de las redes sociales (Facebook e Instagram) de la entidad para mejorar la atención por estos medios.

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

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	19	0	0	0	0	7
Instagram	0	0	0	0	0	0
Facebook	49	0	7	0	4	21
TOTAL	68	0	7	0	4	28

Se aclara que en la bandeja de entrada de Instagram no se ha recibido ninguna solicitud.

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)	68	0	4	25	165:38:07
TOTAL	68	0	4	25	6d 21:38:07

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:01	621	08:57:20	3	0
00:00:01	621	08:57:20	3	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 10 minutos.

Se aclara que los mensajes que aparecen en el reporte sin conexión se refiere a aquellos que envían los ciudadanos los fines de semana, teniendo en cuenta que estos días no se presta atención por ningún canal.

16. Conclusiones y recomendaciones

- Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Aumentaron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que se logró recolectar más información con los ciudadanos.
- Se trasladaron un total de 107 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.

- Continúan las pruebas para recibir solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de las bandejas de entrada (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.