



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**ENERO 2021**

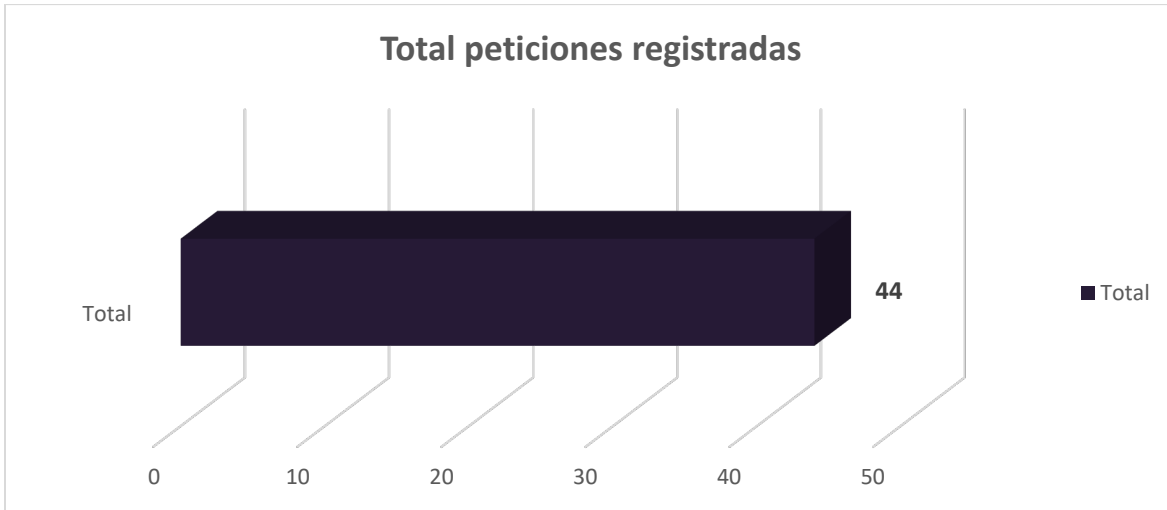
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., febrero 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.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	5
6.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	5
7.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	6
8.	Peticiones cerradas en el período .....	6
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia .....	7
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	7
11.	Participación por estrato y tipo requirente .....	8
12.	Calidad del requirente.....	9
13.	Estadísticas de atención en el chat .....	9
14.	Conclusiones y recomendaciones .....	9

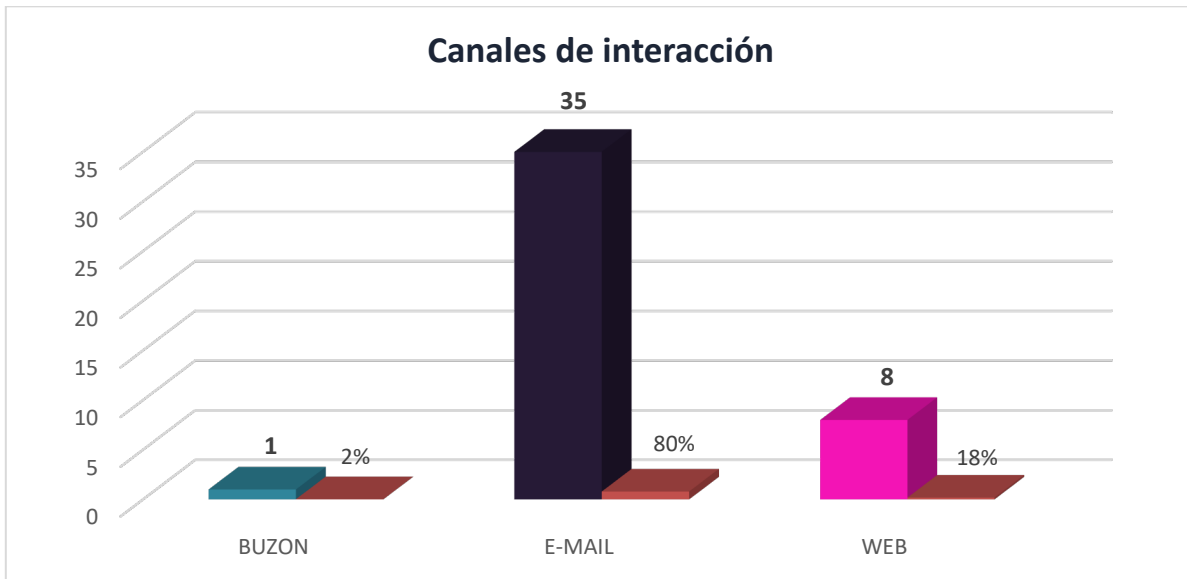
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 44**

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 44 peticiones registradas 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.

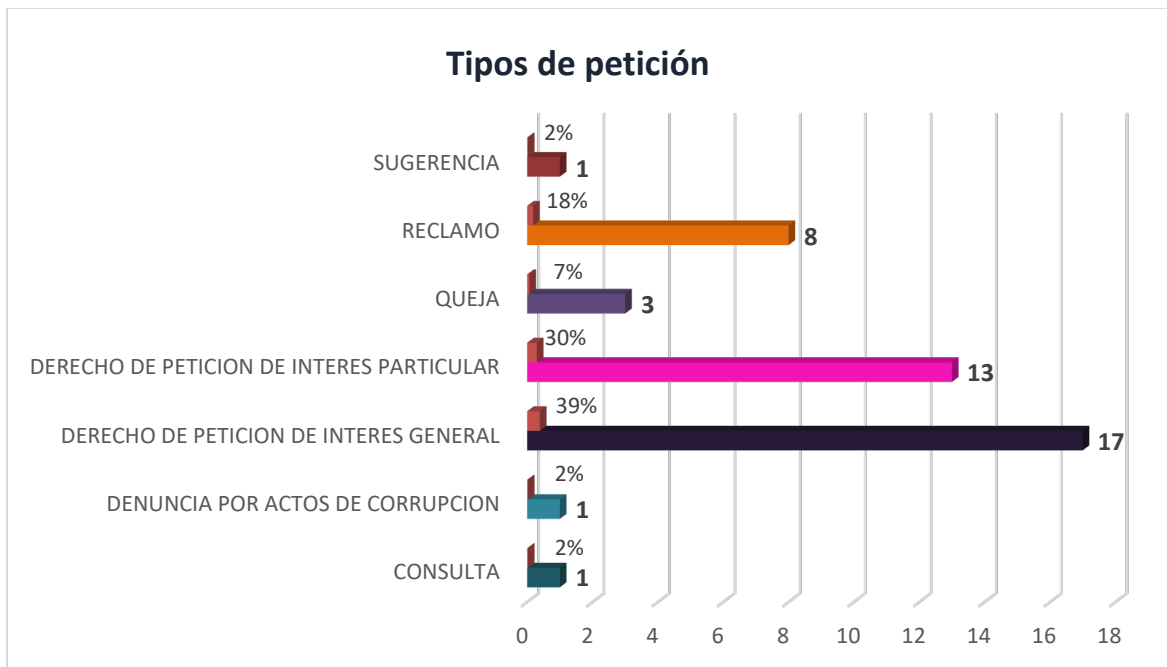
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 44**

De las 44 PQRS registradas por la entidad, contamos con 35 (80%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 8 peticiones equivalentes al 18% del total registrado en Bogotá Te Escucha. Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales.

### 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 17 registros correspondientes al 39% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés particular con 13 registros equivalentes al 30% y finalmente las peticiones registradas bajo la modalidad de reclamos con 8 registros equivalentes al 18% del total registrado.

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

- 230732021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 60 del 29 de enero 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 periodo no se recibieron solicitudes de información de ningún tipo ni se negó a ningún ciudadano este servicio.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 9 clasificaciones equivalentes al 29%, seguido por temas de contratación y personal con 7 (23%) peticiones, después derecho de rectificación con 6 peticiones equivalentes al 19% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Administración del talento humano	1	3%
Derecho de rectificación	6	19%
Participación en programas	9	29%
Programación general	3	10%
Temas administrativos y financieros	5	16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>77%</b>

#### 6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 1 petición a cada una de las siguientes entidades: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB, Capital Salud EPS, Codensa y Defensoría del Espacio Público por ser competencia de cada una de estas entidades.

De igual manera trasladó 2 peticiones a Codensa y a entidades nacionales como se relaciona a continuación:

La petición número 13572021 se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio 11 del 7 de enero de 2021.

De igual manera la petición número 230732021 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 60 del 29 de enero de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 10% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 68 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Acueducto - EAB	1	1%
Capital Salud EPS	1	1%
Codensa	2	3%
Defensoría del Espacio Publico	1	1%
Entidad Nacional	2	3%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>10%</b>

## 7. Subtemas veedurías ciudadanas

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

## 8. Peticiones cerradas 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 44 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 19 (43%) 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	19	12	31
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>31</b>

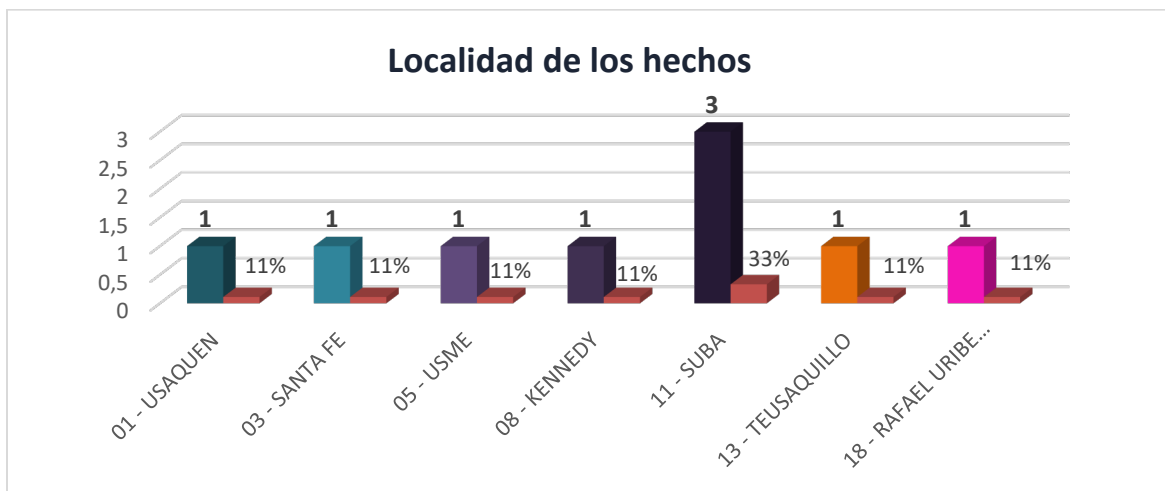
## 9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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 redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Reclamo	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Solicitud de acceso a la información
Secretaría General	8	11	9	6	19
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

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.

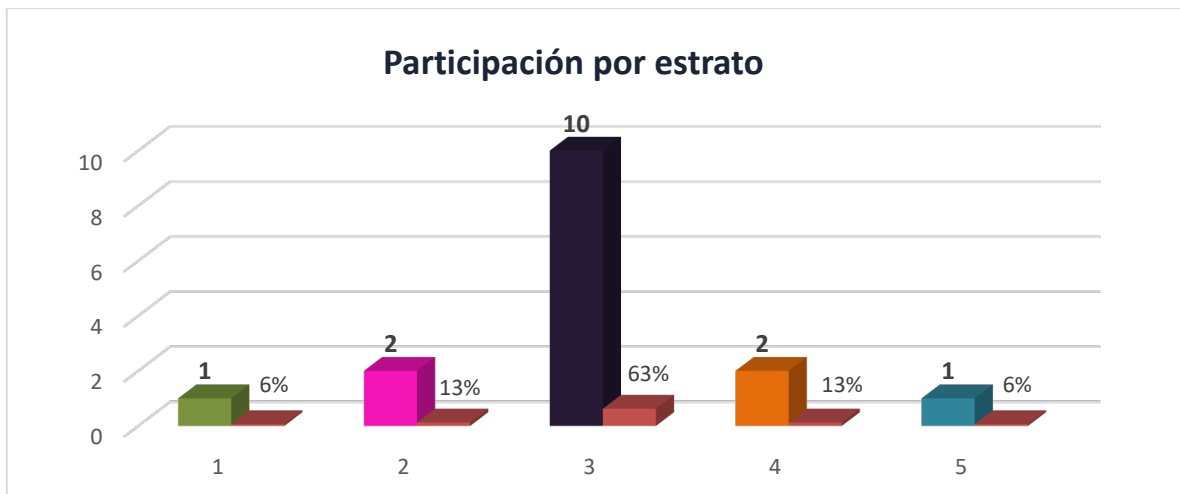
## 10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 9 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tiene la mayor participación con 3 peticiones equivalentes al 33% del total registrado, contamos con 1 petición para las localidades de Usaquén, Santa Fe, Usme, Kennedy, Teusaquillo y Rafael Uribe Uribe equivalentes al 11% del total registrado.

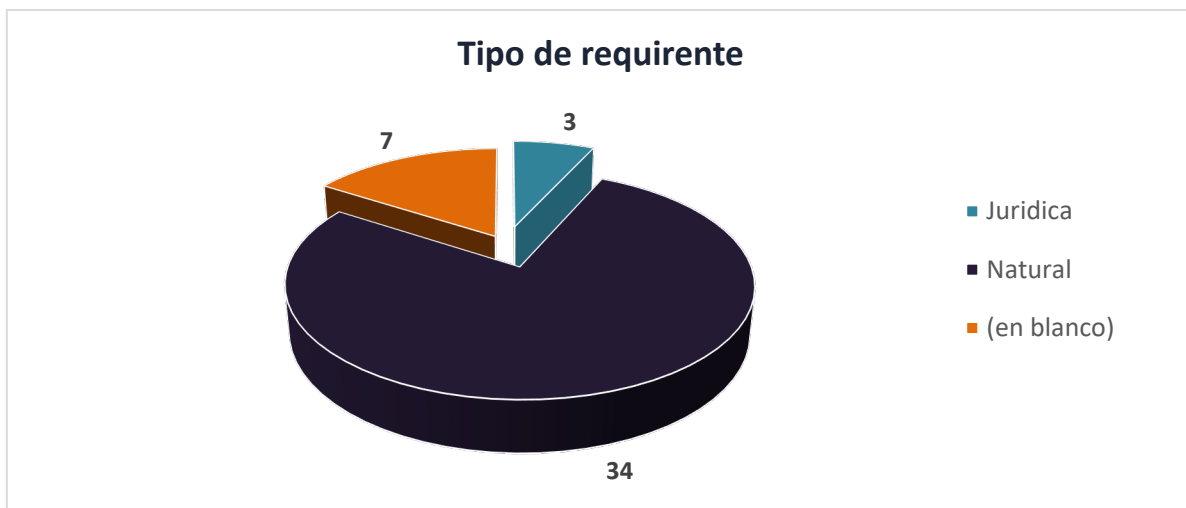
## 11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 10 (63%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estratos 2 y 4 (13%) y 1 petición de estratos 1 y 5 equivalentes al 6%.



Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministran la información completa.

De las 44 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 34 (77%) peticiones, seguido por 3 (7%) peticiones para personas jurídicas y 7 (16%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.



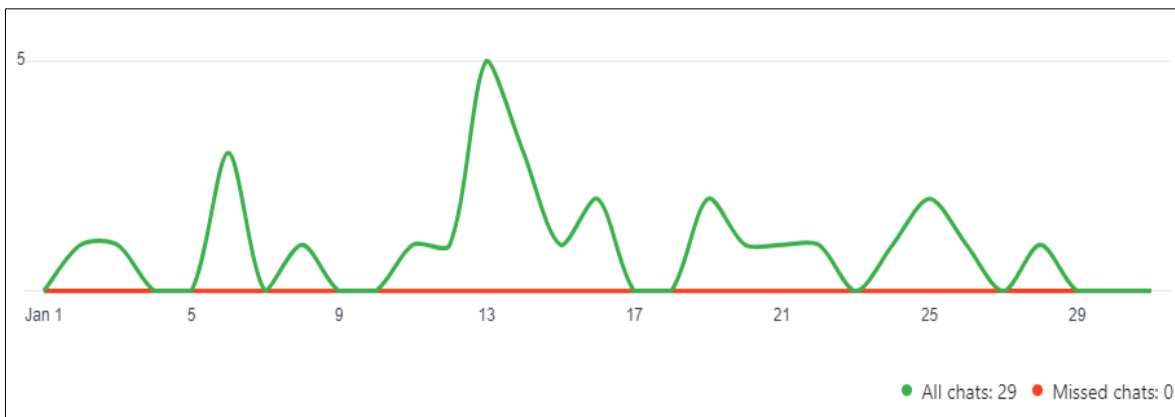


## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	7	16%
Identificado	37	84%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 19% (7) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 81% (30) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de enero se recibieron un total de 29 chats los cuales fueron atendidos en su totalidad.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.

## 14. 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.
- Las consultas a través del chat institucional disminuyeron teniendo en cuenta que es principio de año y hasta ahora están empezando los cambios en el canal.

- Se trasladaron un total de 68 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Aumentaron los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.
- Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido.