



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

FEBRERO 2021

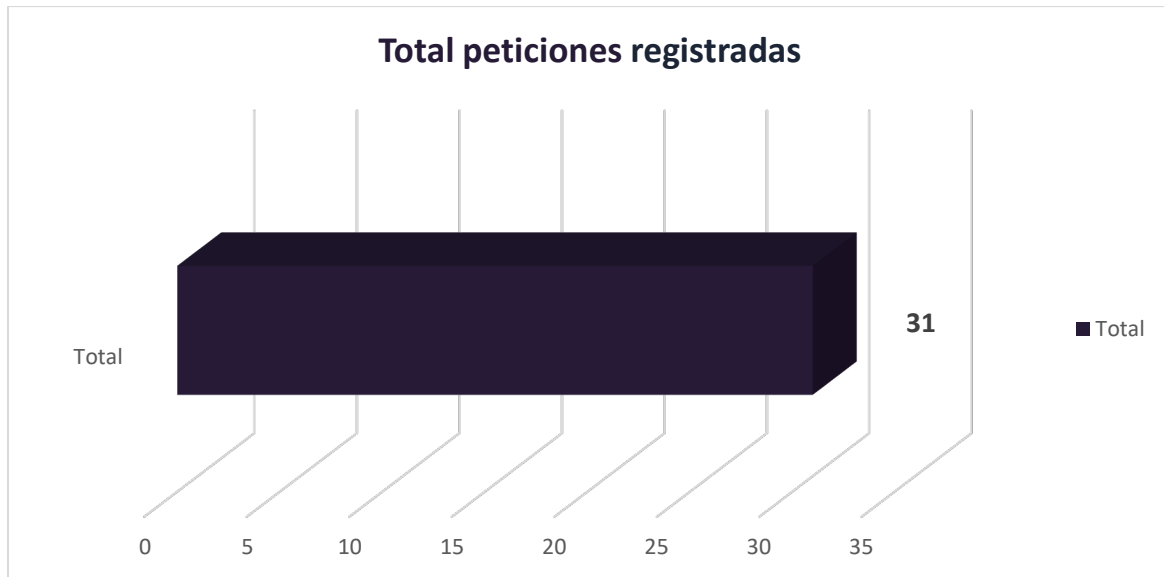
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., marzo 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	6
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.....	8
11.	Participación por estrato y tipo requirente	8
12.	Calidad del requirente.....	9
13.	Estadísticas de atención en el chat	10
14.	Conclusiones y recomendaciones	10

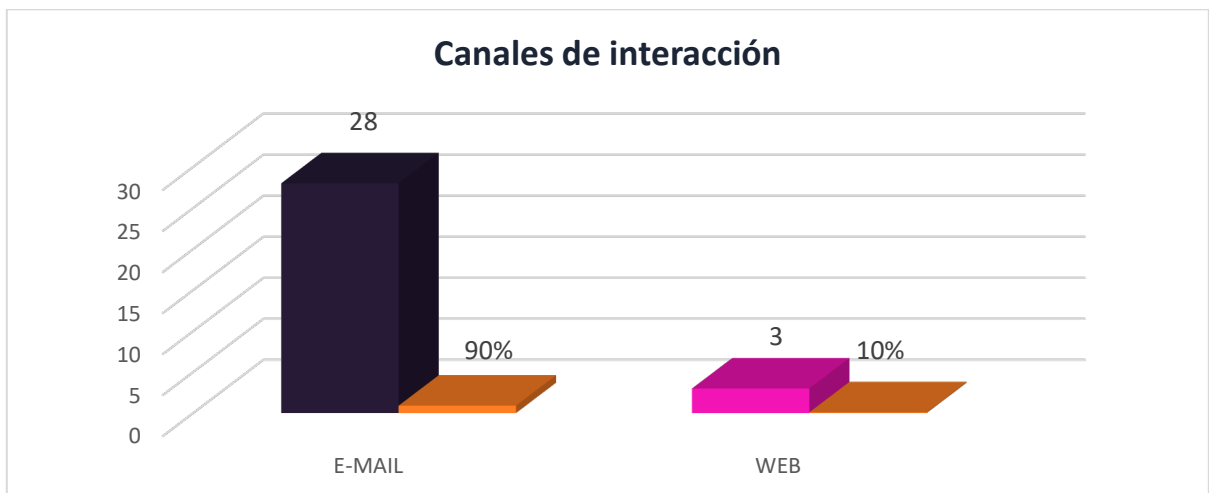
1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



Total requerimientos 31

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 31 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

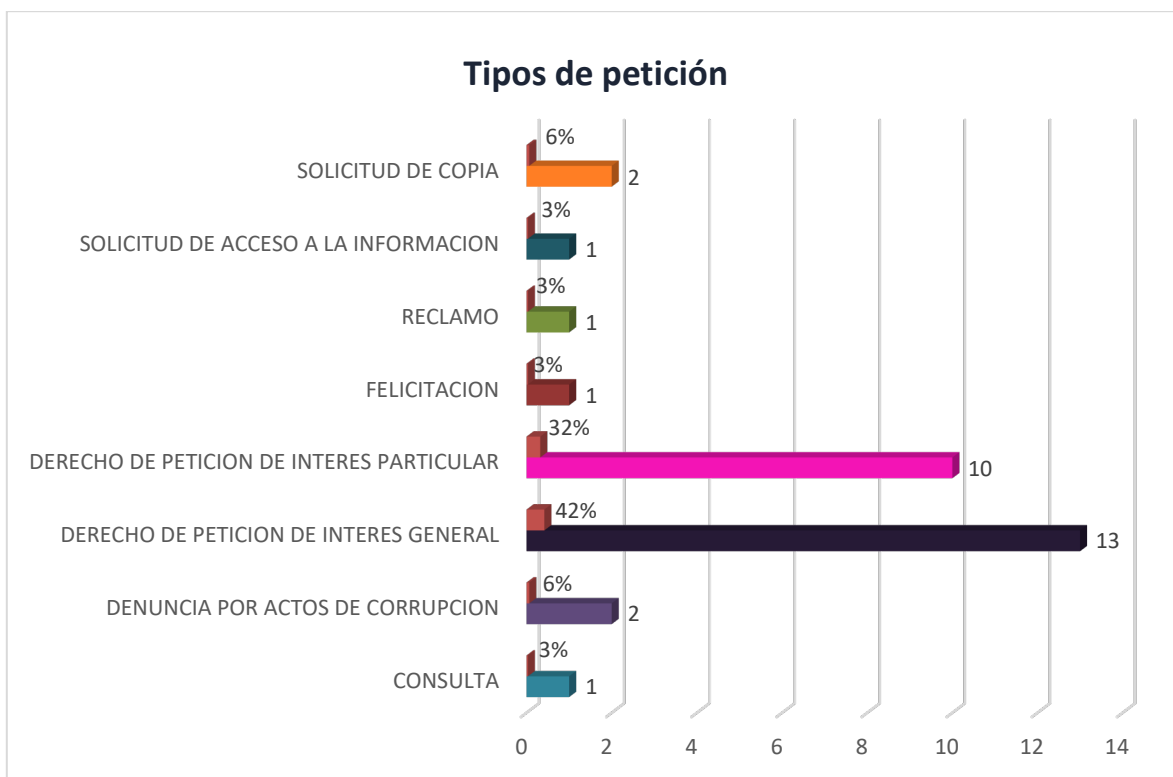


Total requerimientos 31

De las 31 PQRS registradas por la entidad, contamos con 28 (90%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 3 peticiones equivalentes al 10% 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 marzo del año 2020 se está prestando atención a la ciudadanía por los canales virtuales y aunque se habilitó una línea de celular para su atención no se han recibido peticiones por este medio.

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 13 registros correspondientes al 42% del total registrado seguido por los derechos de petición de interés particular con 10 registros equivalentes al 32% y finalmente las peticiones registradas como solicitudes de copia y denuncias por actos de corrupción con 2 registros equivalentes al 6% del total registrado.

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

- 3656622020 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano al cual se le solicito ampliación por no ser una petición completa sin recibir respuesta alguna por lo que el sistema la cerró por desistimiento tácito.
- 383902021 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 91 del 8 de febrero 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.

Como podemos observar para este período se registró una solicitud de información con radicado número 502392021 la cual fue trasladada al área encargada y resuelta dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
502392021	X			1

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 11 clasificaciones equivalentes al 48% seguido por el tema de programación general con 3 (13%) peticiones.

SUBTEMA	TOTAL	%
Cubrimiento de eventos	2	9%
Página web y sistemas de información	2	9%
Participación en programas	11	48%
Permisos para retransmisión de la señal	1	4%
Programación general	3	13%
TOTAL GENERAL	19	83%

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: IDU, Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Integración Social por ser competencia de cada una de estas entidades.

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

La petición número 383902021 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 91 del 8 de febrero de 2021.

De igual manera la petición número 426692021 se trasladó por competencia al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 123 del 15 de febrero de 2021.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 50% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia, teniendo en cuenta que en total se trasladaron 12 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	2	17%
IDU	1	8%
Secretaria de Educación	1	8%
Secretaria de Gobierno	1	8%
Secretaria de Integración Social	1	8%
Traslados por no competencia	6	50%

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 31 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 9 (39%) 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	9	14	23
Total general	9	14	23

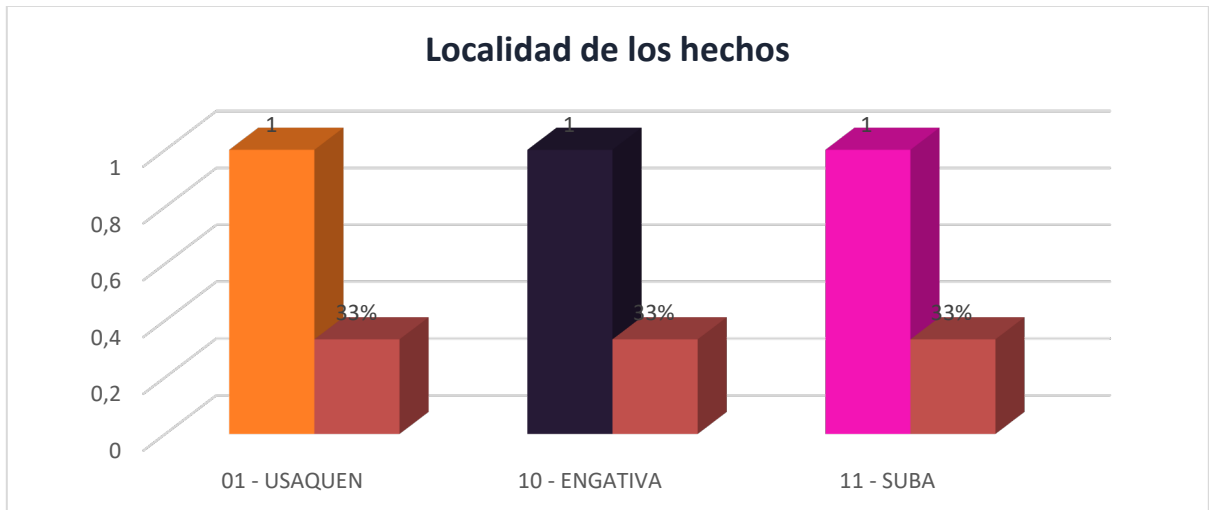
9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información
Secretaria General	12	15	2
Total general	12	15	2

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.

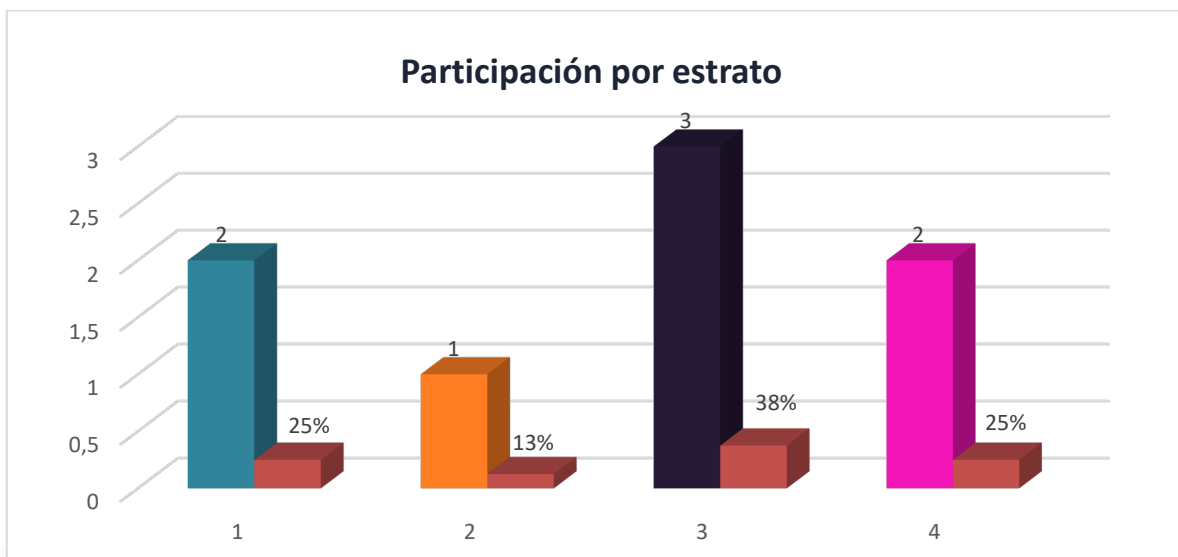
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 3 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Suba, Engativá y Usaquén participaron con 1 petición cada una equivalente al 33% del total registrado.

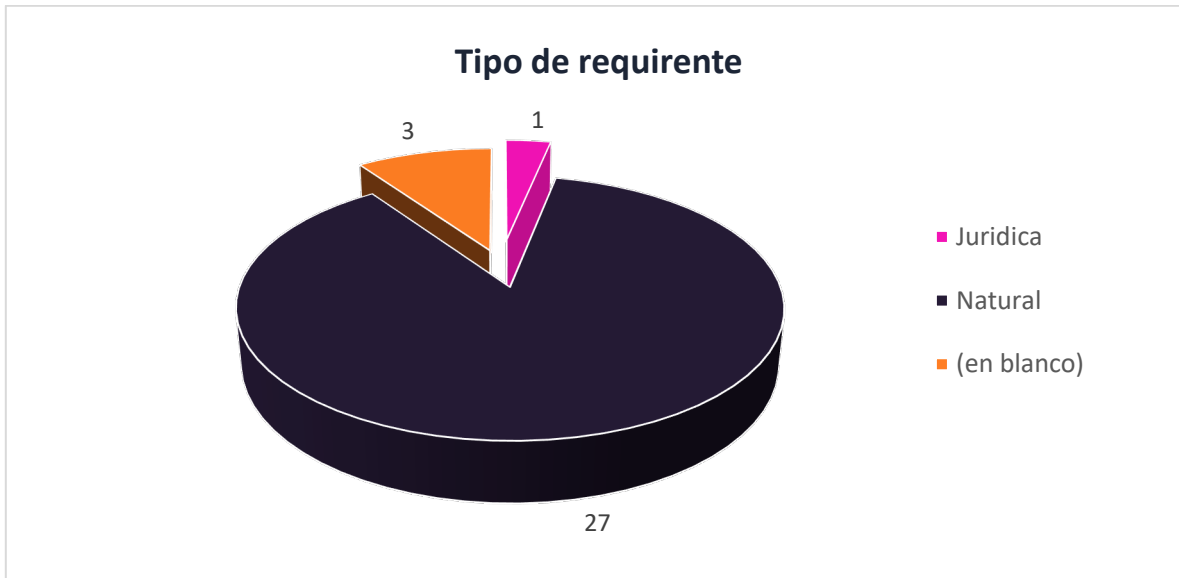
Se aclara que para este periodo disminuyeron los valores de localidad debido a que los ciudadanos no suministran esta información con facilidad.

11. Participación por estrato y tipo requirente



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 3 (38%) peticiones registradas en el sistema, 2 peticiones de ciudadanos de estratos 1 y 4 (25%) y 1 petición de estrato 2 equivalente al 13%.

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



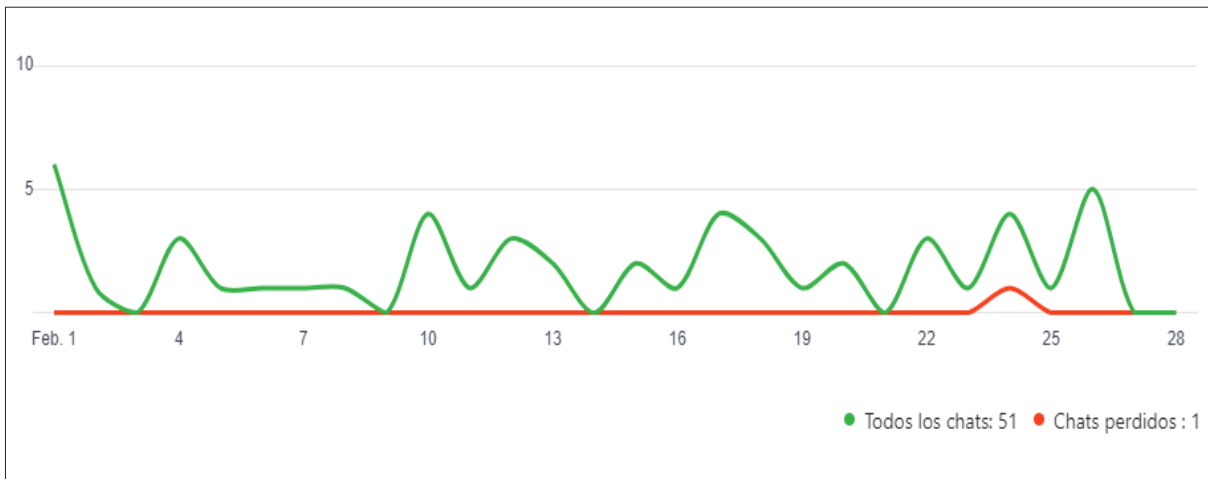
De las 31 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 27 (87%) peticiones, seguido por 1 (3%) petición para persona jurídica y 3 (10%) peticiones en blanco debido a tres registros como anónimos en el sistema.

12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	10%
Identificado	28	90%
Total	31	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 10% (3) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 90% (28) se identificaron plenamente.

13. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de febrero se recibieron un total de 51 chats de los cuales 50 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 1 de ellos fue chat perdido, vale la pena aclarar que el chat no se atendió teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunican los fines de semana por inquietudes o comentarios de programas transmitidos por Canal Capital y los fines de semanas y festivos no hay atención por ese medio.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 98% 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.
- Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos fueron renuentes para suministrar esta información.
- Se trasladaron un total de 12 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.
- Se recomienda a las áreas agilizar los tiempos de respuesta a las peticiones para que estas alcancen a reflejarse en el periodo del informe mensual que se presenta.