



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**FEBRERO 2022**

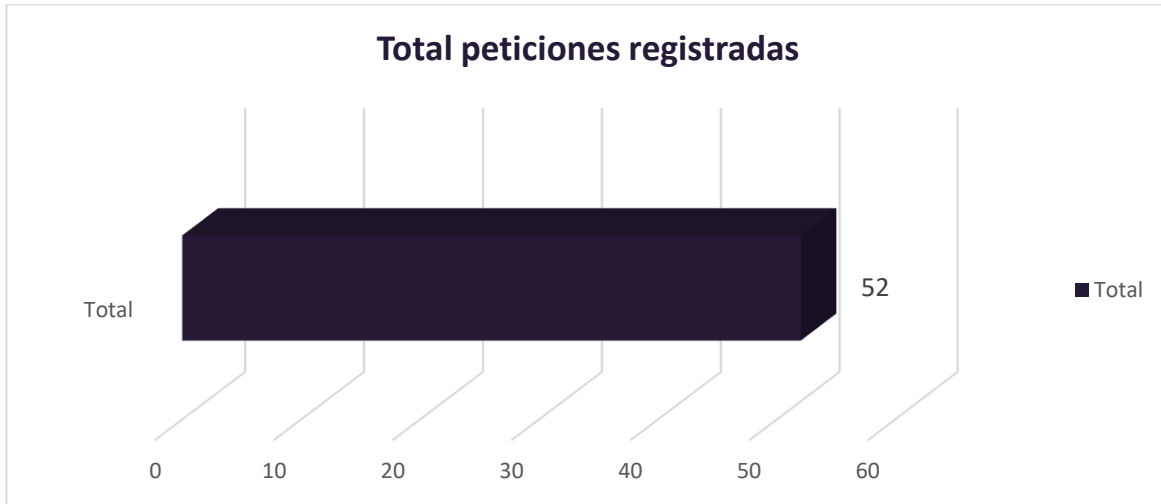
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., marzo de 2022**

## 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.....	5
6.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	6
7.	Participación por estrato.....	6
8.	Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período .....	7
9.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	7
10.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	8
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	8
12.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	8
13.	Peticiones recibidas por traslado .....	9
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	9
15.	Estadísticas de atención en el chat .....	10
16.	Recomendaciones.....	11
17.	Conclusiones.....	11

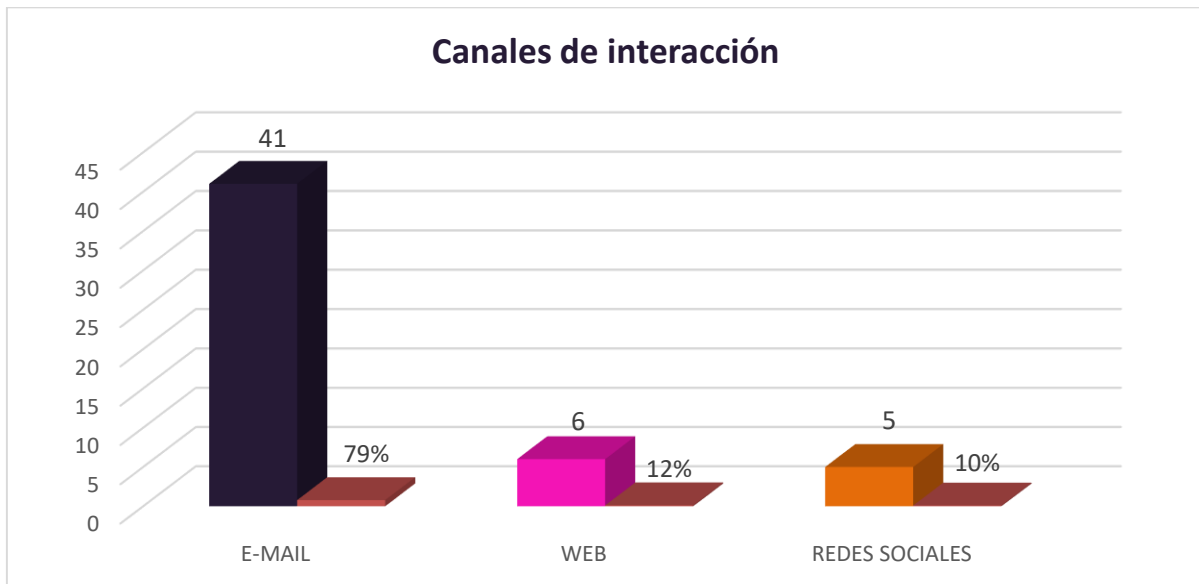
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 52**

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 52 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

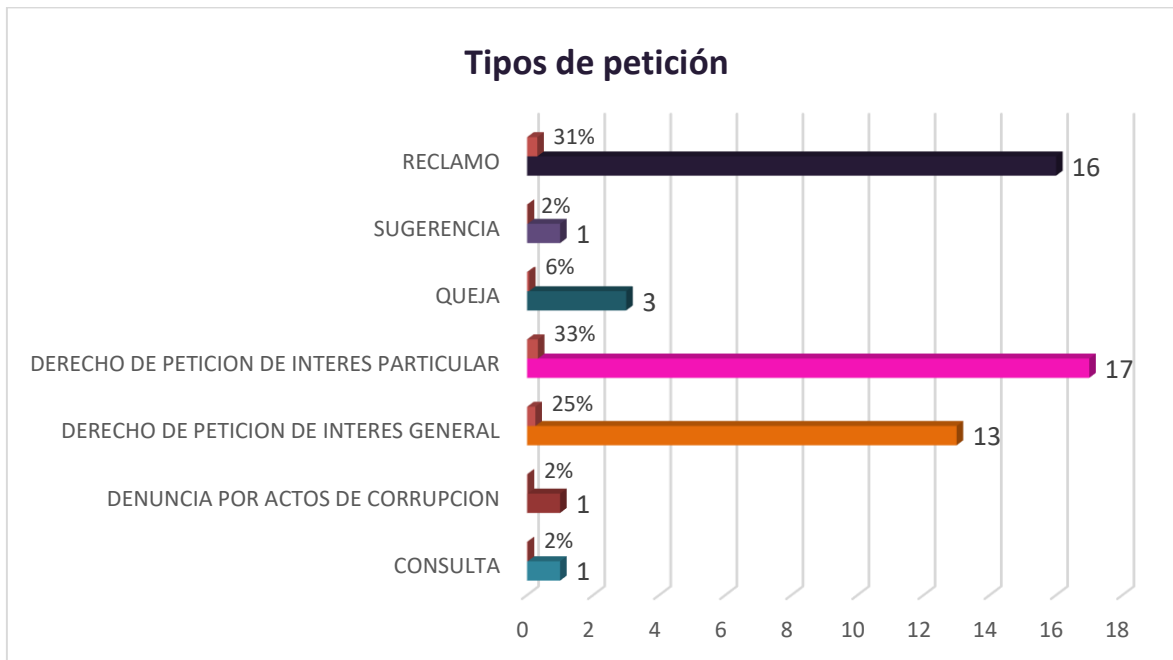


**Total requerimientos 52**

De las 52 PQRS registradas por la entidad, contamos con 41 (79%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 6 peticiones equivalentes al 12% del total registrado en Bogotá Te Escucha y finalmente 5 peticiones por redes sociales equivalentes al 10%.

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 particular con un total de 17 registros correspondientes al 33% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de reclamos con 16 registros equivalentes al 31% y finalmente las peticiones registradas como derechos de petición de interés general con 13 registros equivalentes al 25% del total registrado.

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

- 628482022 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio No 168 de 21 de febrero.

#### 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 no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

#### 5. Participación por tipo de requirente



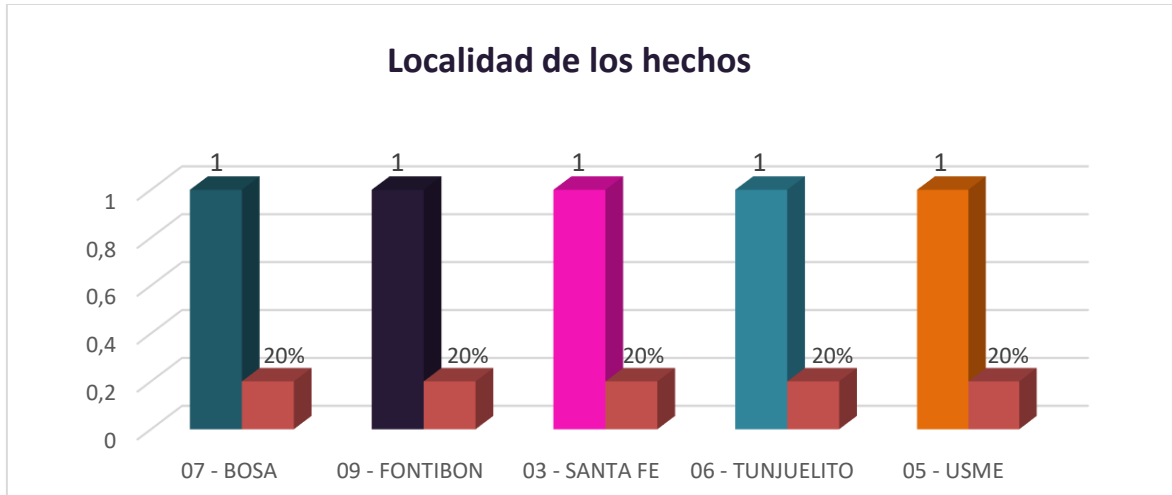
De las 52 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 43 (83%) peticiones, seguido por 4 (8%) peticiones para persona jurídica y 5 (10%) peticiones en blanco debido a cinco registros como anónimos en el sistema.

##### 5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	10%
Identificado	47	90%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 10% (5) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 90% (47) se identificaron plenamente.

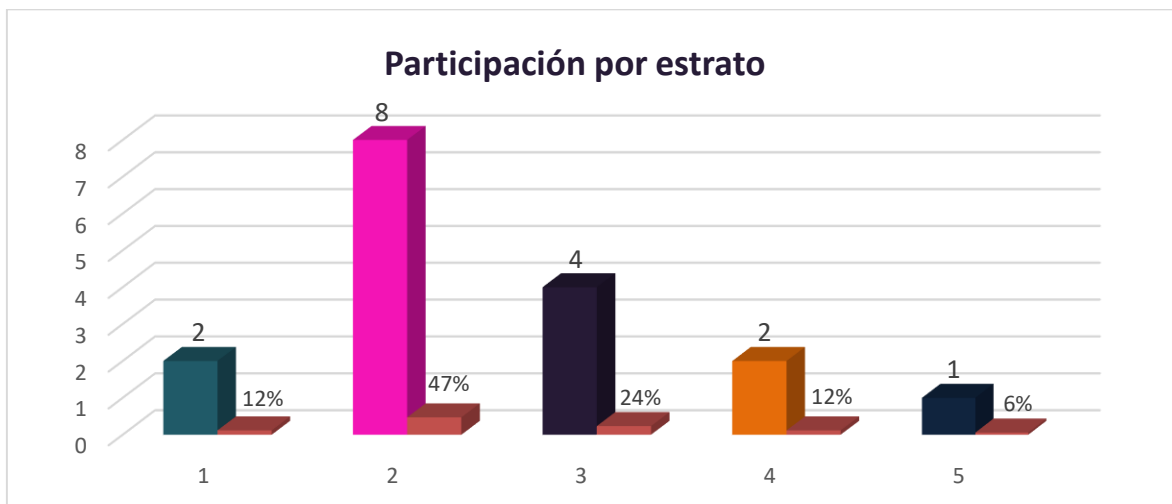
## 6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período



Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 5 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Bosa, Fontibón, Santa Fe, Tunjuelito y Usme equivalentes al 20% del total registrado cada una.

## 7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 8 (47%) peticiones registradas en el sistema, 4 peticiones de ciudadanos de estrato 3 (24%), 2 peticiones de estratos 1 y 4 equivalentes al 12% y 1 petición de estrato 5 equivalente 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.

## 8. 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	12	15	27
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>27</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 52 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 27 (52%) 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.

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.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 14 clasificaciones equivalentes al 52% seguido por temas administrativos y financieros con 8 peticiones equivalentes al 30% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	14	52%
Permisos para retransmisión de la señal	1	4%
Programación general	1	4%
Proyectos de televisión	1	4%
Temas administrativos y financieros	8	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25</b>	<b>93%</b>

## 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 redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Sugerencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Consulta
Secretaría General	5	10	13	14	17
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>17</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.

## 12. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 1 petición a Capital Salud EPS y a Secretaría de Integración Social respectivamente, 2 peticiones a Secretaría de Gobierno y 3 peticiones a Secretaría de Educación por ser competencia de cada una de estas entidades.

De igual manera trasladó 5 peticiones a entidades nacionales como se relaciona a continuación:

- a) Petición número 688562022 se trasladó por competencia a la Dian a través del oficio 197 del 28 de febrero de 2022.
- b) Petición número 680422022 se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio 196 del 28 de febrero de 2022.
- c) Petición número 662992022 se trasladó por competencia a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a través del oficio 174 del 22 de febrero de 2022.



- d) Petición número 628482022 se trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del oficio 168 del 21 de febrero de 2022.
- e) Petición número 521742022 se trasladó por competencia al Consejo superior de la Judicatura a través del oficio 153 del 15 de enero de 2022.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	8%
Entidad nacional	5	42%
Secretaria de Educación	3	25%
Secretaria de Gobierno	2	17%
Secretaria de Integración Social	1	8%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

### 13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 4 peticiones por traslado de otras entidades las cuales fueron asignadas a las áreas competentes para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

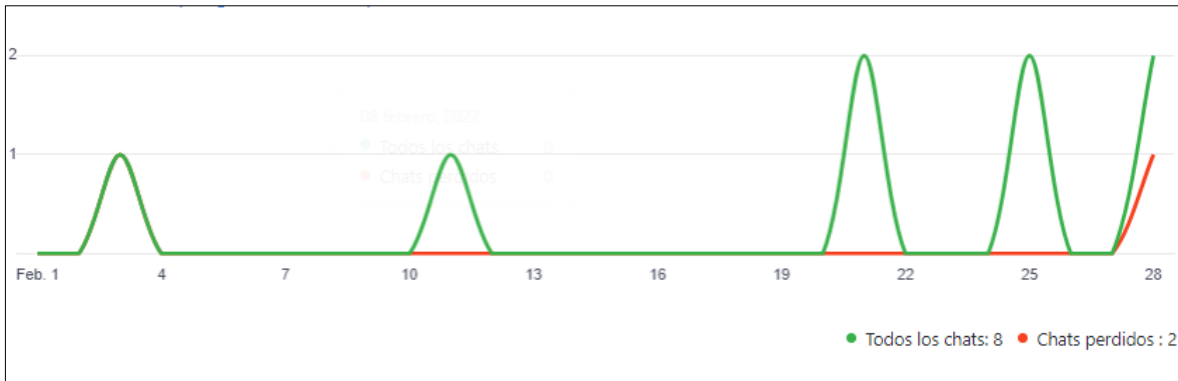
### 14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 52 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 30 de ellos.

Sin embargo, se viene 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.

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 febrero se recibieron un total de 8 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) de los cuales 6 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 2 de ellos fueron chats perdidos, 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 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 75% de los chats fueron efectivos.

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
<a href="http://www.canalcapital.gov.co">www.canalcapital.gov.co</a>	6	0	2	0	2	3
Canal capital (IG)	0	0	0	0	0	0
Canal Capital (FB)	93	0	2	0	2	62
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>65</b>

Se informa que a través de mensaje interno de Instagram no se ha recibido ninguna solicitud.

<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)	99	0	4	656	174:49:11
<b>TOTAL</b>	99	0	4	656	174:49:11

<b>Tiempo ausente (h:m:s)</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	708	10:07:13	1	0
00:00:00	708	10:07:13	1	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 11 minutos evidenciando una mejora sustancial en los tiempos por este medio.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días enteros de 24 horas y no por el horario laboral.

Se aclara que 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 y que no es posible recuperar en días hábiles de atención.

## 16. 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 la atención oportuna a los requerimientos ciudadanos en el chat institucional de la entidad.
- III. 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.

## 17. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.

- II. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- III. Las consultas a través del chat institucional disminuyeron respecto a la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) sin embargo incrementaron a través de las redes sociales.
- IV. Disminuyeron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministraron esta información.
- V. Se trasladaron un total de 7 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.
- VI. Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.