



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**JUNIO 2022**

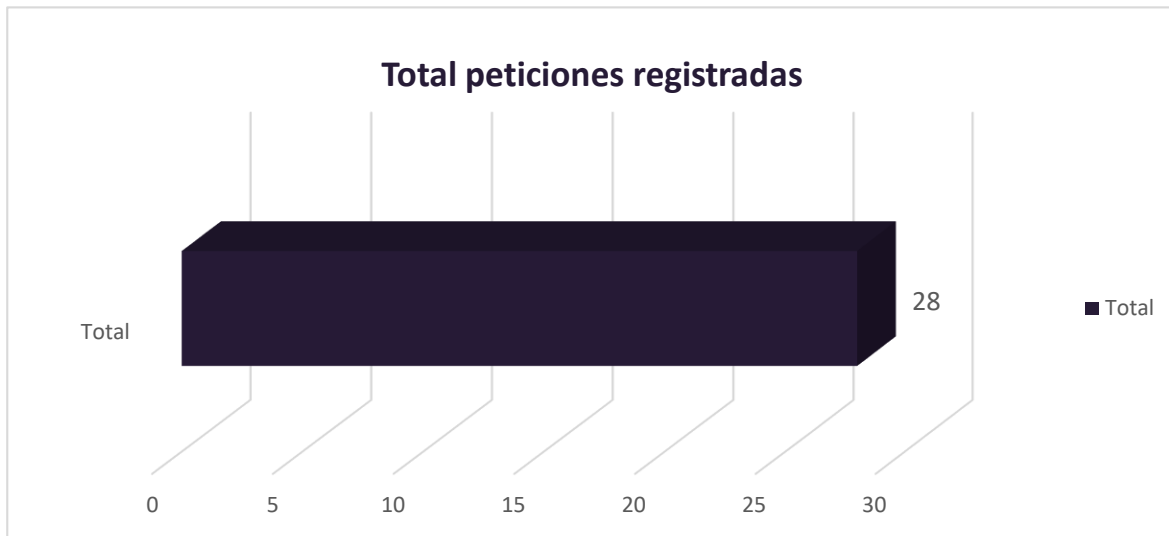
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., julio 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 .....	4
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 .....	6
9.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....	7
10.	Subtemas veedurías ciudadanas .....	7
11.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia .....	7
12.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	8
13.	Peticiones recibidas por traslado.....	8
14.	Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	8
15.	Estadísticas de atención en el chat.....	9
16.	Recomendaciones.....	10
17.	Conclusiones.....	11

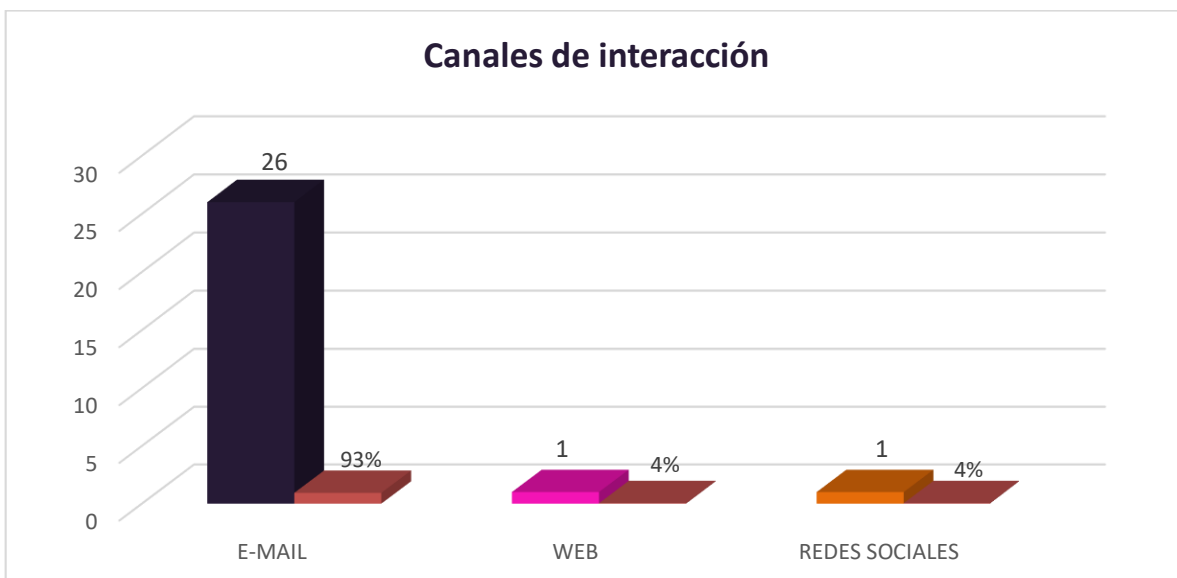
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 28**

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 28 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

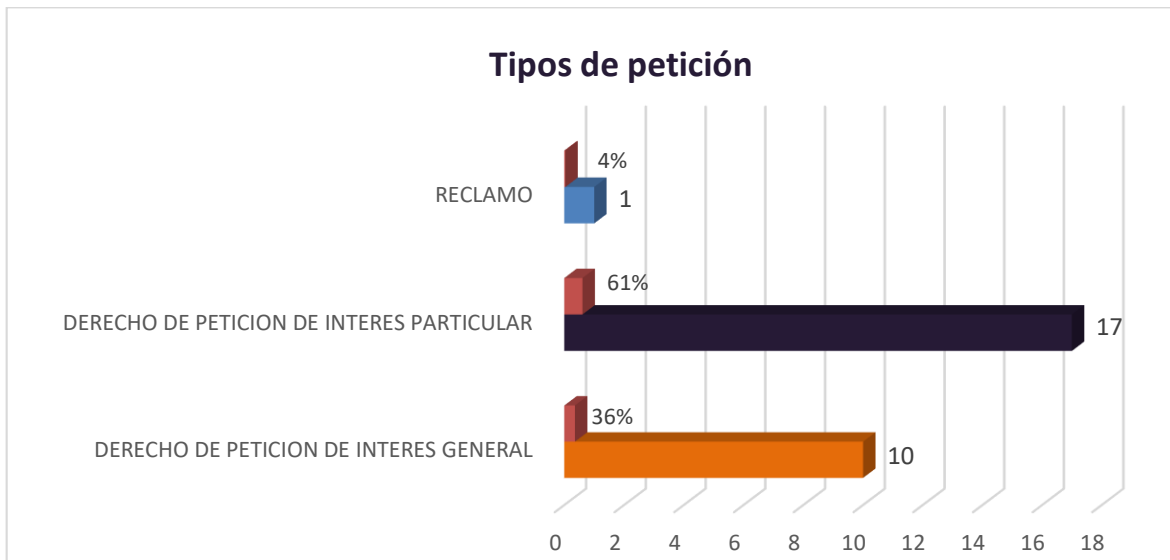


**Total de requerimientos 28**

De las 28 PQRS registradas por la entidad, contamos con 26 (93%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web y redes sociales con 1 petición cada uno equivalente al 4% del total registrado en el sistema Bogotá Te Escucha.

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

### 3. Tipologías o modalidades



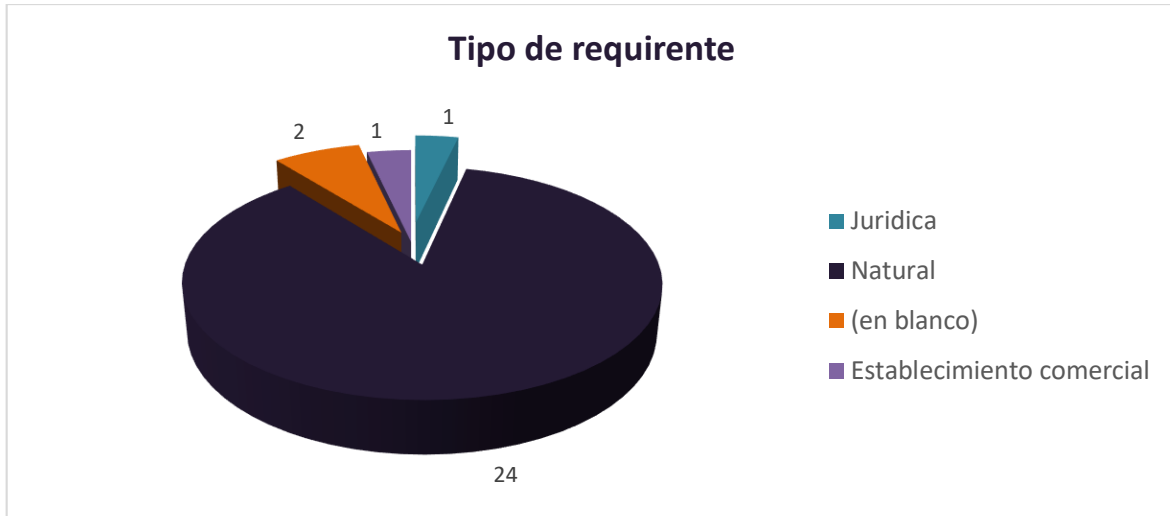
De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 17 registros correspondientes al 61% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 10 registros equivalentes al 36% y finalmente las peticiones registradas como reclamo con 1 registro equivalente al 4% del total registrado.

### 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 28 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 24 (86%) peticiones, seguido por 1 (4%) petición para persona jurídica y establecimiento comercial respectivamente y 2 (7%) peticiones en blanco debido a dos registros como anónimos en el sistema.

### 5.1 Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	7%
Identificado	26	93%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 7% (2) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 93% (26) se identificaron plenamente.

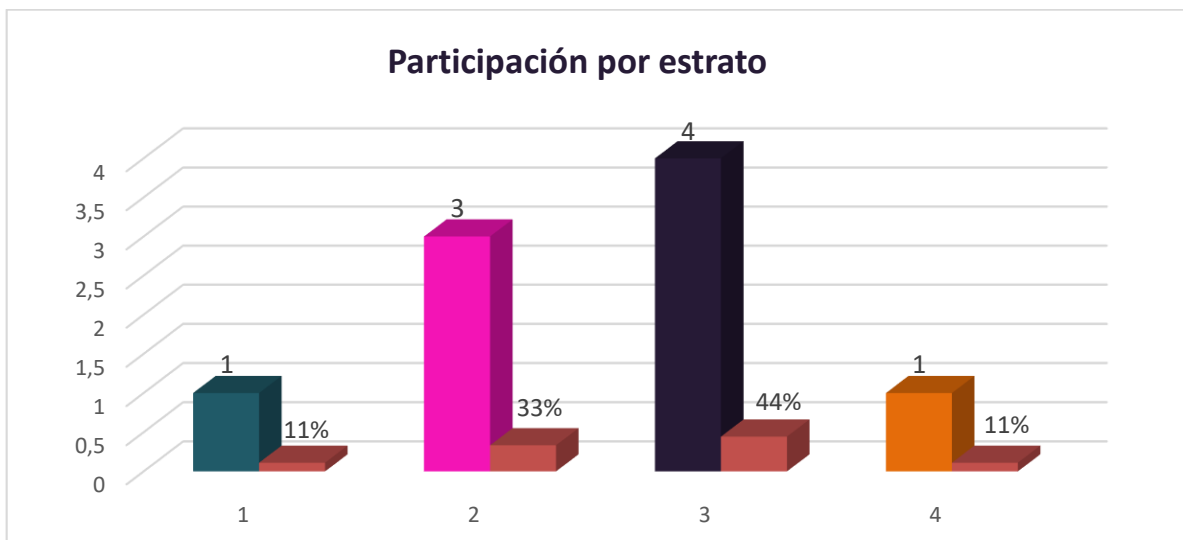
## 6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema para este periodo, 1 ciudadano de la localidad 17 – La Candelaria suministró la información para el registro en el sistema.

## 7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 4 (44%) peticiones registradas en el sistema y 3 peticiones de ciudadanos de estrato 2 equivalentes al 33% del total de los registros del sistema Bogotá Te Escucha.

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	18	15	33
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 28 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 18 (64%) 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.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 10 clasificaciones equivalentes al 30% seguido por temas administrativos y financieros con 8 peticiones equivalentes al 24% del total registrado en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	10	30%
Programación general	7	21%
Proyectos de televisión	3	9%
Temas administrativos y financieros	8	24%
Cubrimiento de eventos	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29</b>	<b>88%</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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SUGERENCIA	QUEJA	FELICITACION	RECLAMO
Secretaria General	8	10	11	13	16	3
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>3</b>

En el periodo reportado se observa que no se respondió fuera del tiempo dispuesto ninguna petición según lo establece la ley 1755 de 2015. 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 la Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno y a Capital Salud EPS respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

De igual manera trasladó la petición 2104842022 a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del oficio 610 del 2 de junio del año 2022 por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Secretaria de Gobierno	1	20%
Entidad Nacional	1	20%
Capital Salud EPS	1	20%
Secretaria de Educación	1	20%
Secretaria de Hacienda	1	20%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## 13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 2 peticiones por traslado de otras entidades las cuales fueron asignadas a las áreas competentes para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

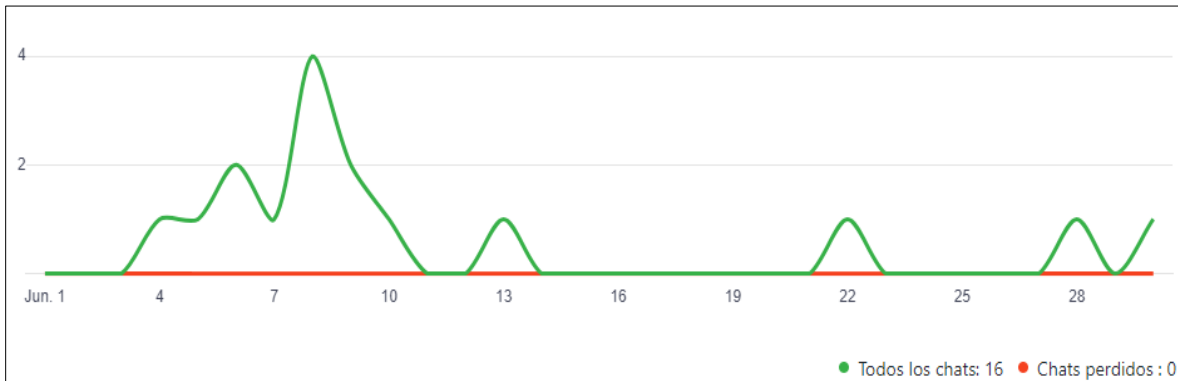
## 14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de los 28 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 10 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.



## 15. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de junio se recibieron un total de 16 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) los cuales fueron atendidos oportunamente y 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.

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>	16	0	3	0	3	4
Canal capital (IG)	0	0	0	0	0	0
Canal Capital (FB)	70	0	1	0	1	45
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>49</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)	86	0	0	49	156:29:09
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>6d 12:29:09</b>

<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>
00:01:09	252	12:24:22	1	0
<b>00:01:09</b>	<b>252</b>	<b>12:24:22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 4 minutos evidenciando una mejora sustancial en los tiempos por este canal.

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. Aumentó el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición haciendo necesario seguir con el fortalecimiento y el seguimiento de las respuestas con las áreas encargadas.
- 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 aumentaron respecto a la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) y continúa su incremento a través de las redes sociales.
- V. Disminuyeron los datos sobre participación por localidad teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministraron con facilidad esta información.
- VI. Se trasladaron un total de 5 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.
- VII. Los tiempos de respuesta se restablecieron teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022.