



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**MAYO 2021**

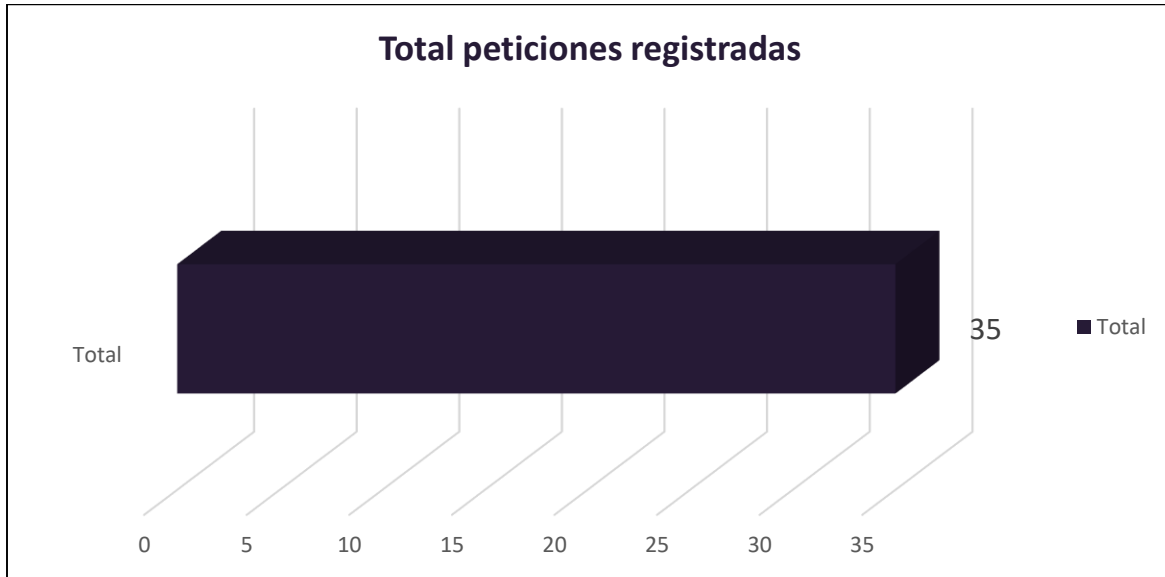
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., junio 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 de peticiones trasladadas 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 .....	10

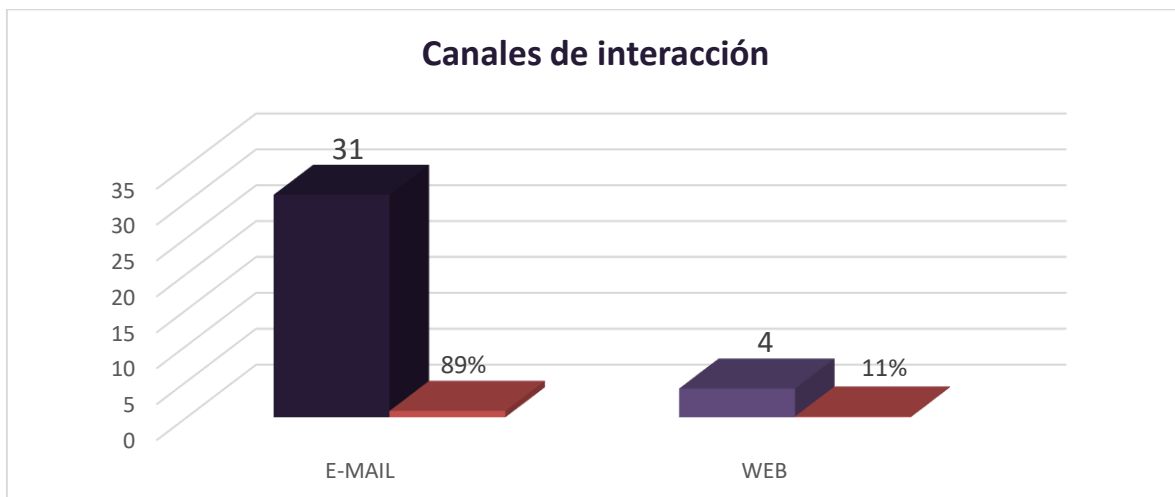
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 35**

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 35 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

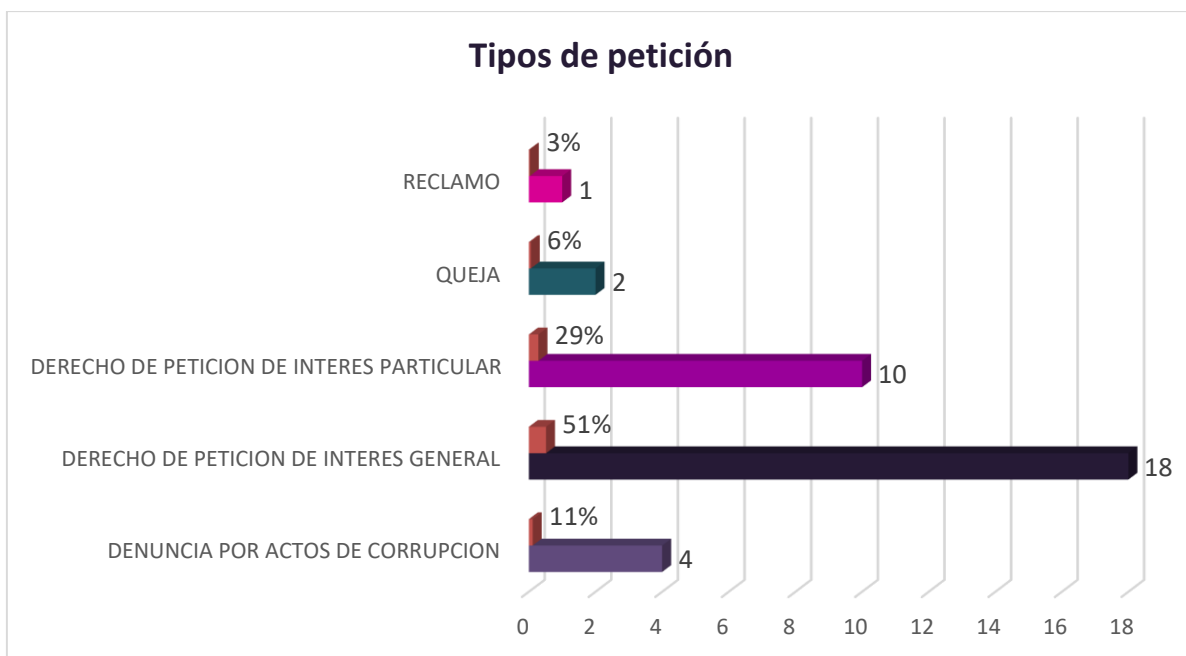


**Total de requerimientos 35**

De las 35 PQRS registradas por la entidad, contamos con 31 (89%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 4 peticiones equivalentes al 11% 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 18 registros correspondientes al 51% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés particular con 10 registros equivalentes al 29% y finalmente las peticiones registradas como denuncias por actos de corrupción con 4 registros equivalentes al 11% del total registrado.

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

- 1666352021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- 1475602021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- 1475582021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- 1511612021 fue registrada en el sistema Bogotá Te Escucha por un ciudadano y trasladada por competencia a la Personería de Bogotá, Codensa y a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

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

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 18 clasificaciones equivalentes al 49% seguido por el tema de programación general con 10 (27%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Derecho de rectificación	1	3%
Participación en programas	18	49%
Permisos para retransmisión de la señal	3	8%
Programación general	10	27%
Proyectos de televisión	2	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34</b>	<b>92%</b>

#### 6. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 3 peticiones al IDU, 2 peticiones a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y a la Personería de Bogotá y una petición a Codensa por ser competencia de cada una de estas entidades.

Se trasladó 1 petición a una entidad nacional como se relaciona a continuación:

- La petición número 1643472021 se trasladó por competencia al Ministerio de Educación Nacional mediante oficio 543 de 25 de mayo 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 18 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Acueducto - EAB	2	11%
Codensa	1	6%
Entidad nacional	1	6%
IDU	3	17%
Personería de Bogotá	2	11%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>9</b>	<b>50%</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 35 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 8 (23%) 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	8	29	37
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>37</b>

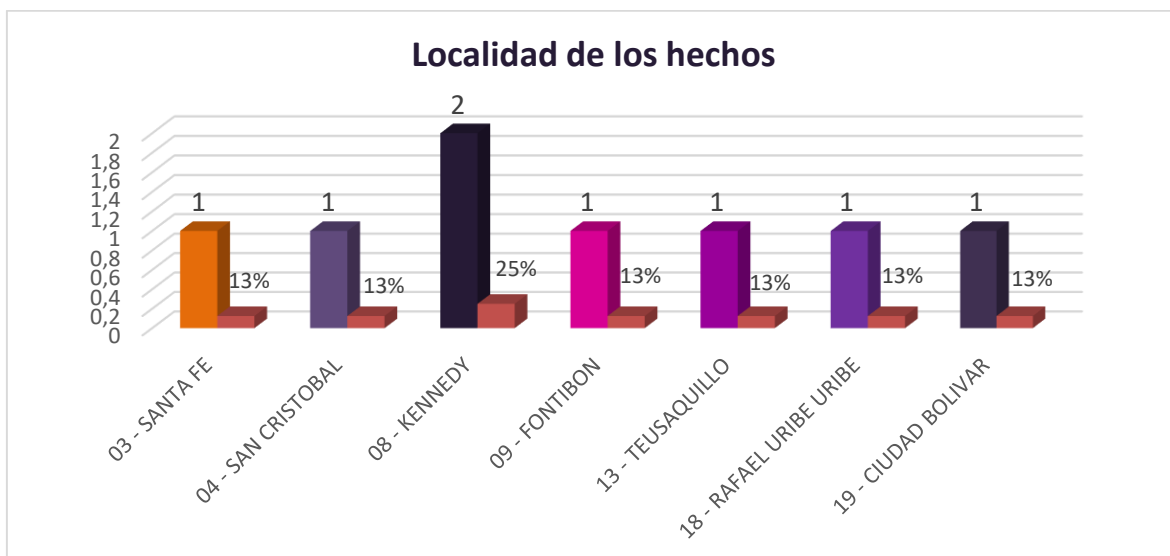
## 9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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 re direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia
Secretaria General	14	14	11	10	16	14
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>14</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



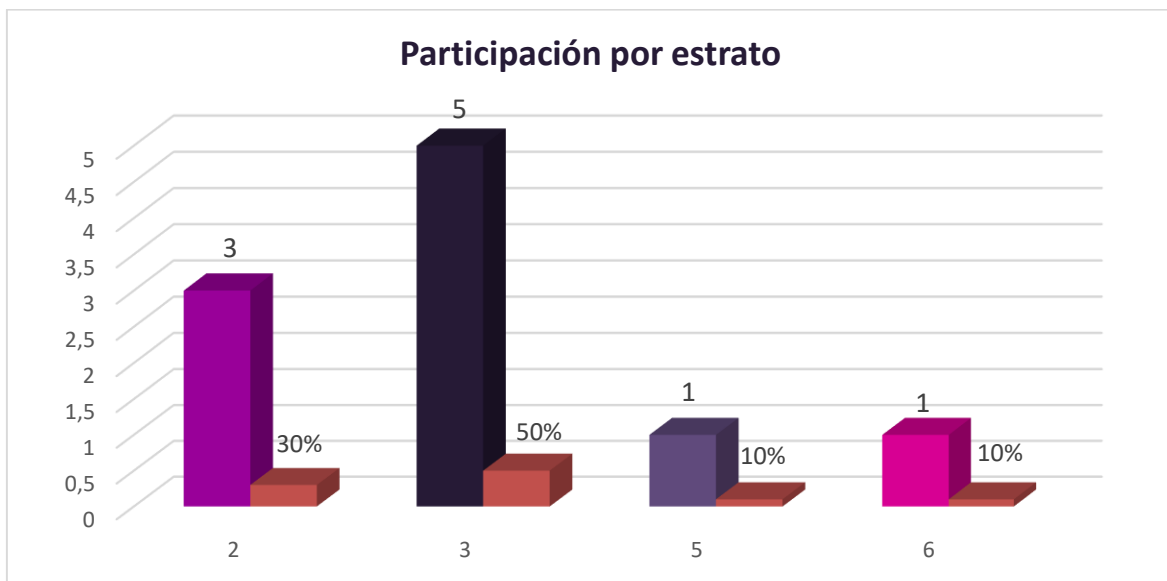
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 8 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que la localidad de Kennedy tuvo mayor participación con un total de 2 registros equivalentes al 25% del total registrado.

Para este periodo disminuyeron los valores de localidad debido a que los ciudadanos no suministraron esta información con facilidad.

## 11. Participación por estrato y tipo requirente

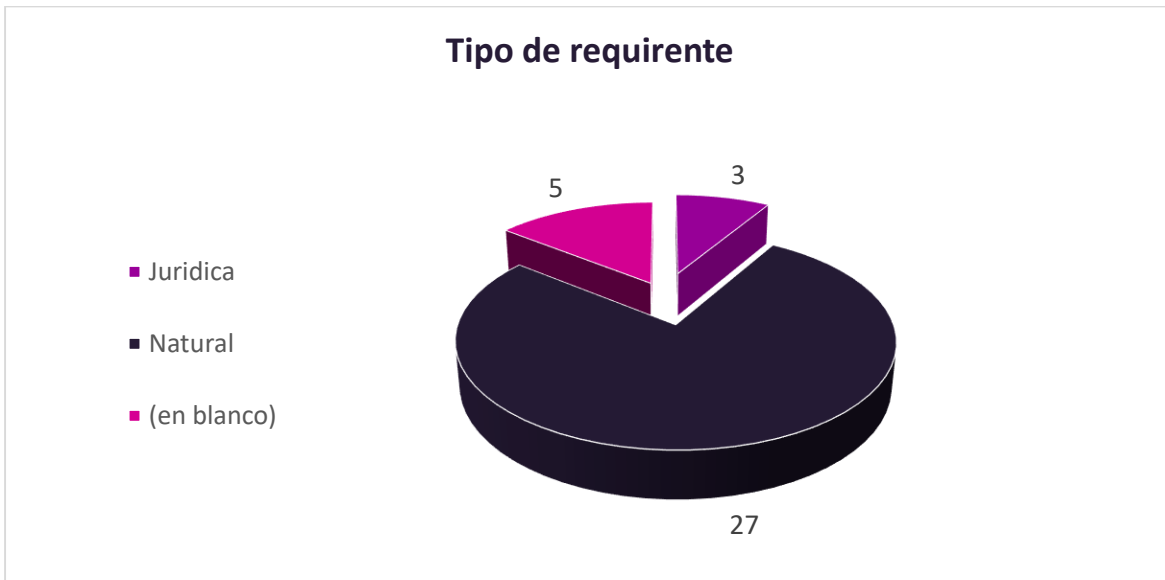
Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 5 (50%) peticiones registradas en el sistema, 3 peticiones de ciudadanos de estrato 2 (30%) y 1 petición de estrato 5 y 6 equivalentes al 10% para cada uno.

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 35 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 27 (77%) peticiones, seguido por 3 (9%) peticiones de personas jurídicas y 5 (14%) peticiones en blanco debido a cinco registros como anónimos en el sistema.





## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	14%
Identificado	30	86%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 14% (5) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 86% (30) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de mayo se recibieron un total de 55 chats de los cuales 54 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 no se logró recolectar más información con los ciudadanos.
- Se trasladaron un total de 18 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.