



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

OCTUBRE 2021

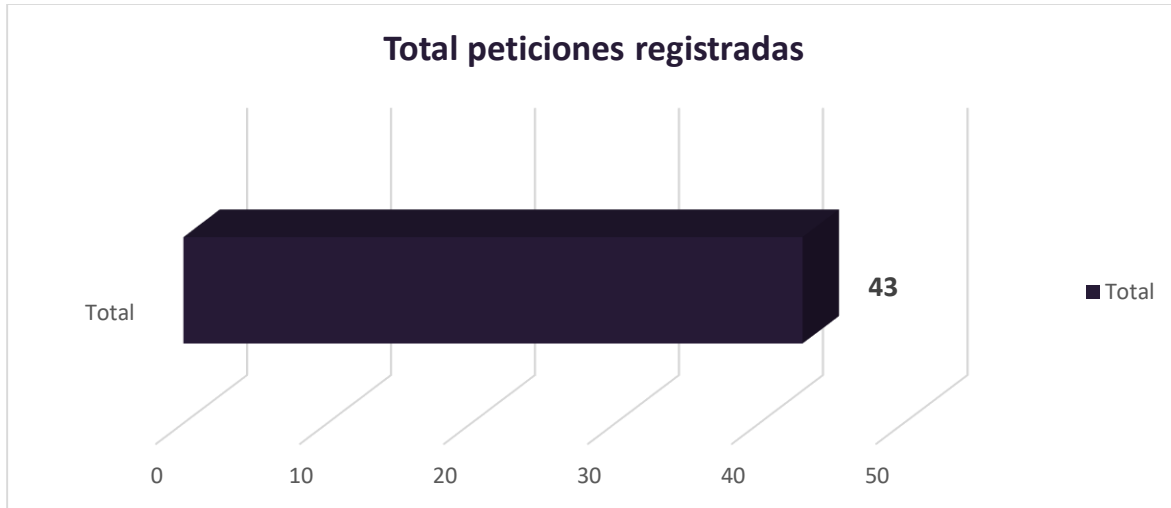
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., noviembre de 2021

Contenido

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

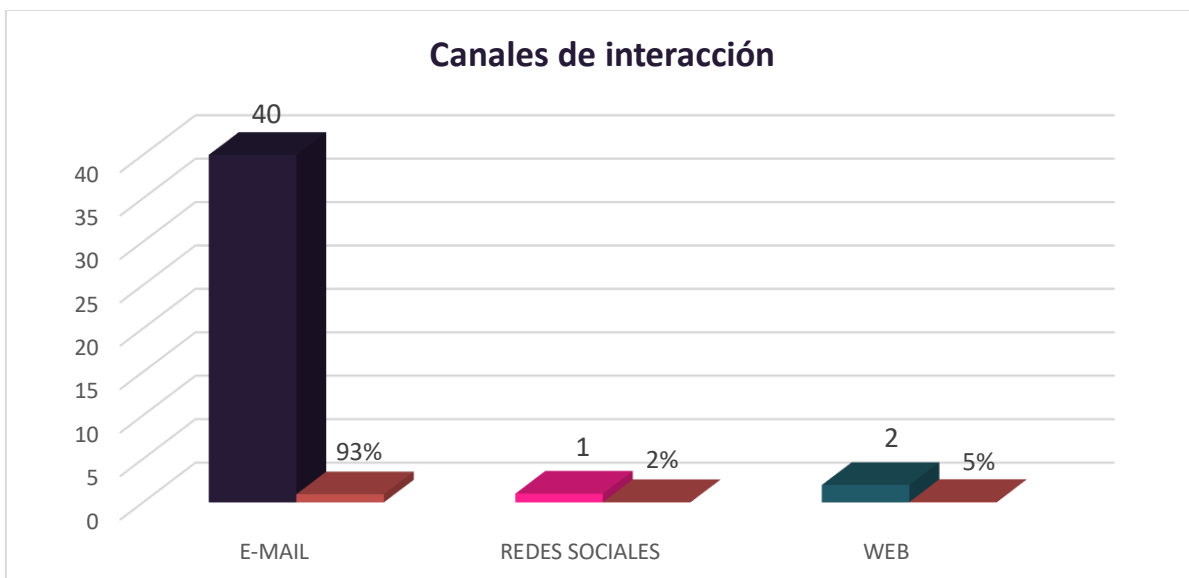
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 43

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 43 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

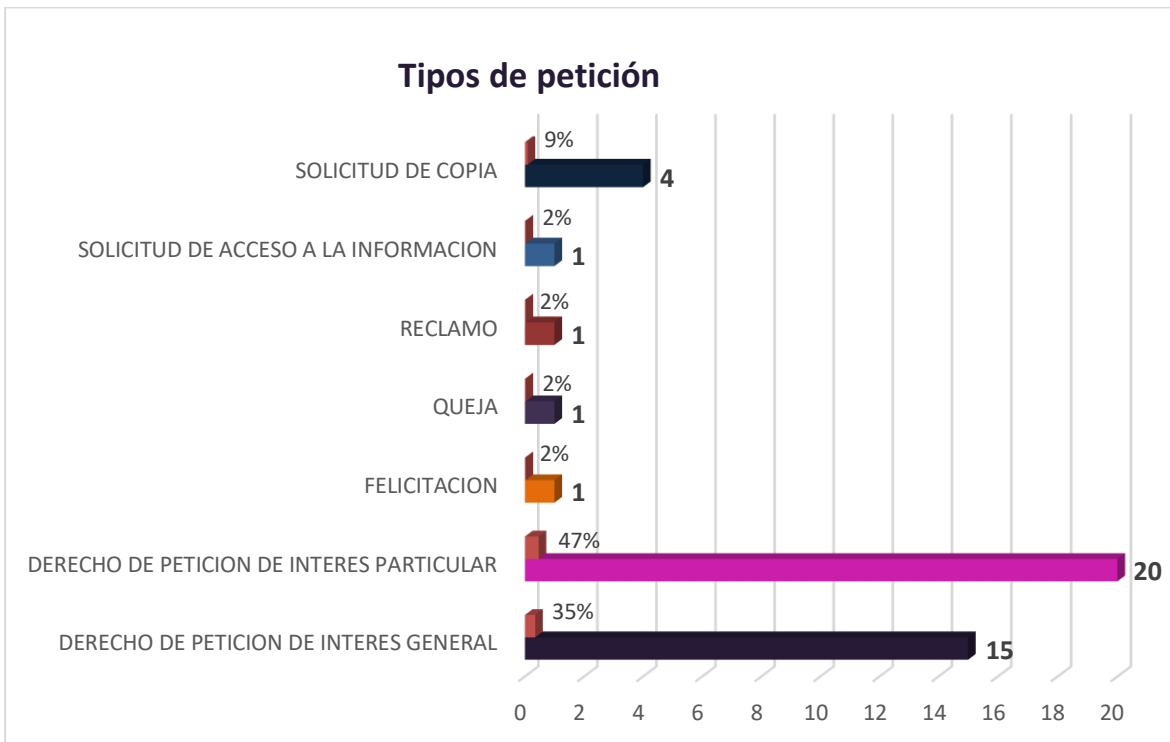


Total de requerimientos 43

De las 43 PQRS registradas por la entidad, contamos con 40 (93%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 2 peticiones equivalentes al 5% y 1 (2%) petición por redes sociales registradas 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 telefónico únicamente.

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 20 registros correspondientes al 47% del total registrado, seguido por los derechos de petición de interés general con 15 registros equivalentes al 35% y finalmente las peticiones registradas como solicitudes de copias con 4 registros equivalentes al 9% del total registrado.

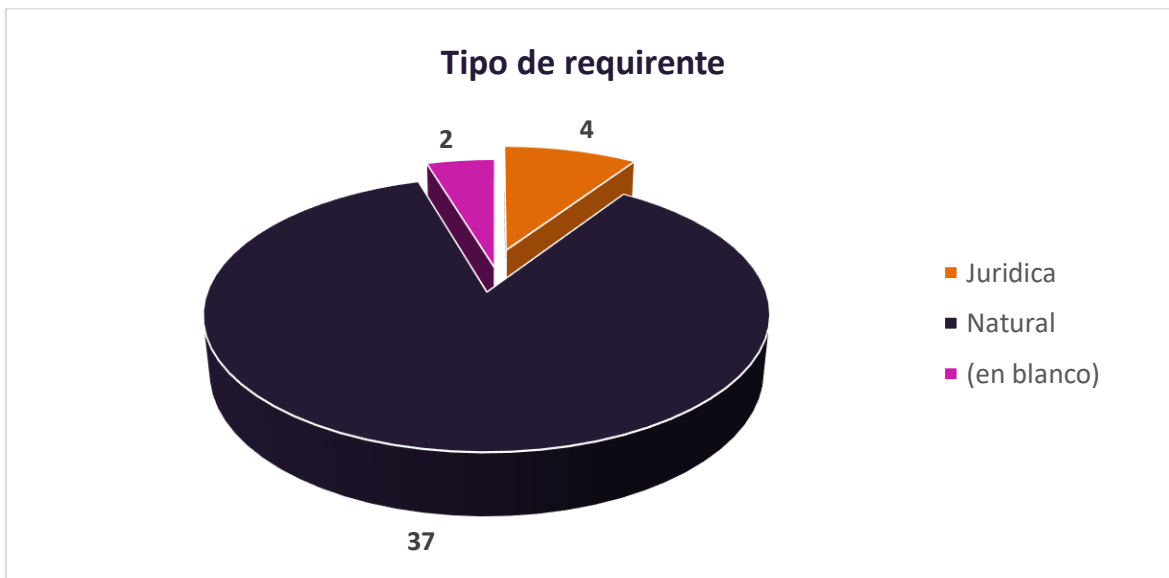
4. Solicitudes de información

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 se registró una solicitud de información la cual fue trasladada al área encargada para su respuesta.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3188182021	X			16

5. Participación por tipo de requirente



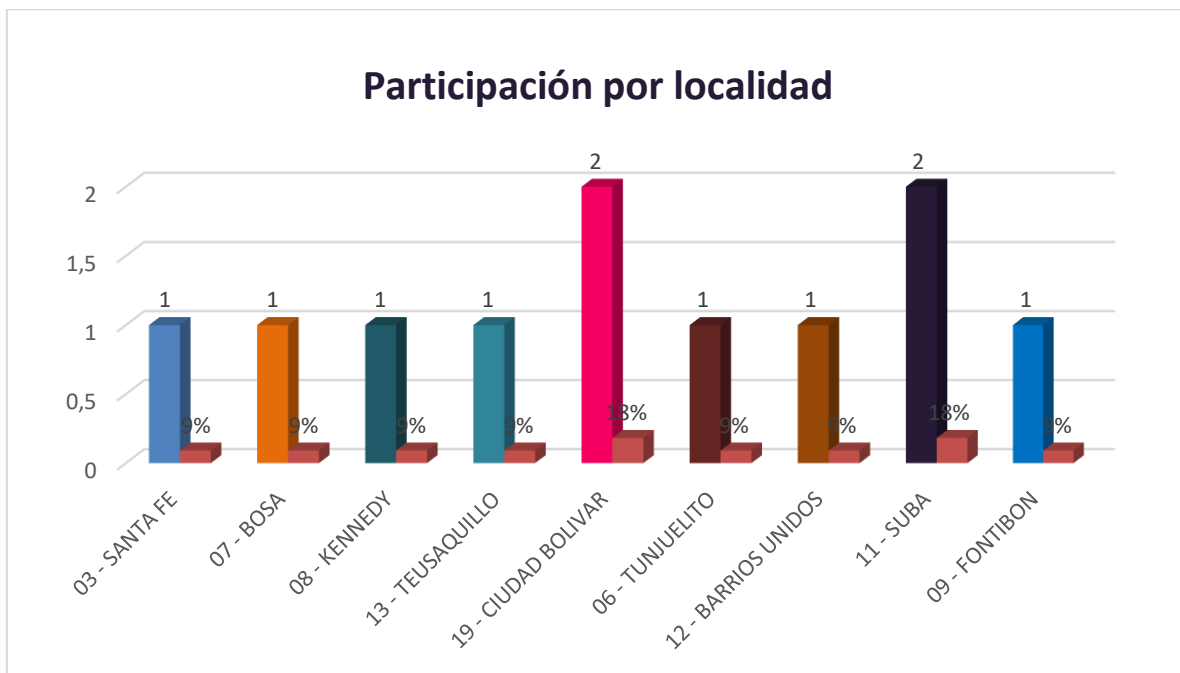
De las 43 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 37 (86%) peticiones, seguido por 4 (9%) peticiones de personas jurídicas y 2 (5%) peticiones en blanco debido a dos registros como anónimos en el sistema.

5.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 5% (2) de los ciudadanos interpuso peticiones de manera anónima y el 95% (41) se identificaron plenamente.

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	2	5%
Identificado	41	95%
Total	43	100%

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



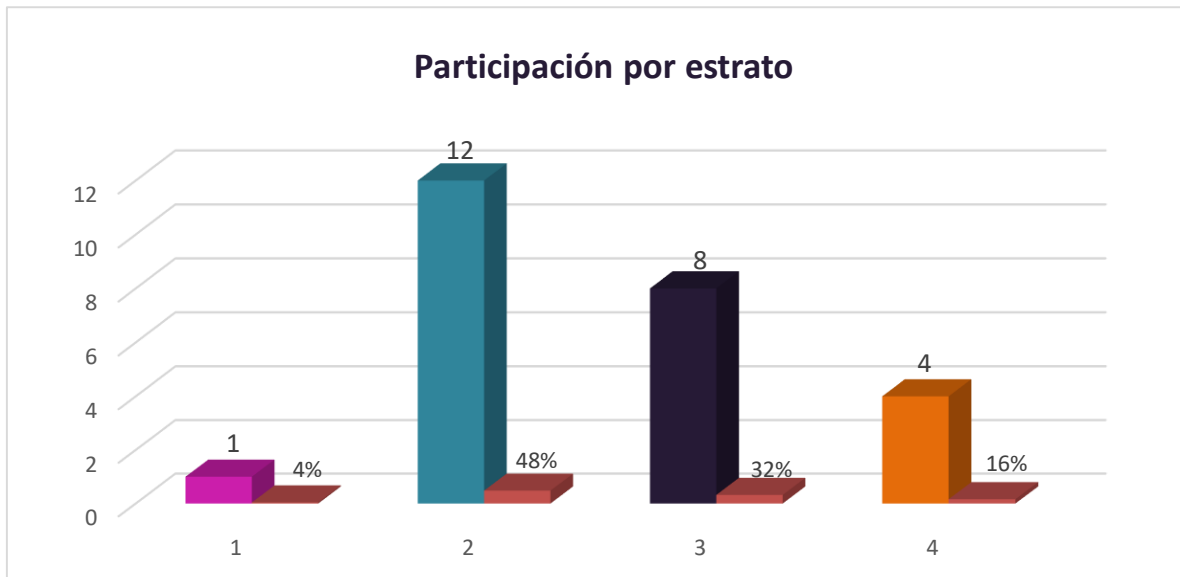
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 11 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de Suba y Ciudad Bolívar tuvieron mayor participación con un total de 2 registros equivalentes al 18% cada una, del total registrado.

Para este periodo aumentaron los registros de la participación por localidad debido a que los ciudadanos suministraron esta información más fácil, sin embargo, siendo un porcentaje bajo para el total de peticiones registradas en el periodo.

7. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 12 (48%) peticiones registradas en el sistema, 8 peticiones de ciudadanos de estrato 3 (32%), 4 (16%) peticiones de estrato 4 y 1 petición de estrato 1 equivalente al 4% del total registrado.

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	13	12	25
Total general	13	12	25

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 43 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 13 (30%) 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 temas administrativos y financieros se encuentra como el más relevante, obteniendo 9 clasificaciones equivalentes al 38% seguido por participación en programas con 6 (25%) peticiones que fueron **resueltas** en Bogotá te escucha.

SUBTEMA	TOTAL	%
Administración del talento humano	1	4%
Cubrimiento de eventos	1	4%
Participación en programas	6	25%
Permisos para retransmisión de la señal	1	4%
Programación general	2	8%
TOTAL GENERAL	11	46%

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 petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Consulta	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Felicitación
Secretaría General	12	14	18	16	14	16
Total general	12	14	18	16	14	16

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 de peticiones trasladadas por no competencia

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

Se trasladó por competencia la petición número 3144252021 a la Superintendencia De Notariado y Registro, como entidad nacional, a través del oficio 1058 de 30 de septiembre de 2021.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	20%
Entidad Nacional	1	20%
Secretaria De Gobierno	2	40%
IDPYBA	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

13. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo no se recibieron peticiones por traslado de otras entidades 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 43 requerimientos recibidos se encuentran pendientes por respuesta 30 de ellos.

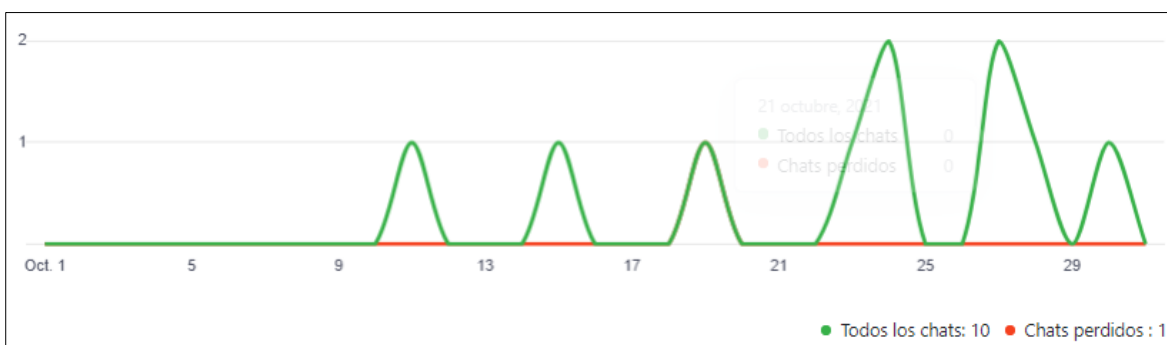
Sin embargo, se viene trabajando con las áreas para que se dé respuesta antes de los tiempos establecidos con el fin de mejorar los días de gestión y ofrecer al ciudadano una respuesta en menos tiempo y dentro del periodo de reporte.

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 octubre se recibieron un total de 10 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co de los cuales se atendieron 9 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 recibidos por la página www.canalcapital.gov.co se evidencia que para este período el 90% de los chats fueron efectivos.

De igual manera a partir de la última semana de Julio se empezó a realizar una prueba con la integración del buzón de entrada de las redes sociales (Facebook e Instagram) de la entidad para mejorar la atención por estos medios.

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
www.canalcapital.gov.co	9	0	1	0	1	5
Instagram	0	0	0	0	0	0
Facebook	56	0	0	0	0	23
TOTAL	65	0	1	0	1	28

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

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Canal Capital(carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co)	65	0	1	28	343:03:39
TOTAL	65	0	1	28	14d 07:03:39

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:04	62555	21:44:16	0	0
00:00:04	62555	21:44:16	0	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat es de 60 minutos, este aumento en el tiempo de respuesta se debe a que al medio día no se presta atención por una hora.

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. 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.
- Aumentaron los datos sobre localidad de los hechos teniendo en cuenta que los ciudadanos suministraron esta información más fácil.
- Se trasladaron un total de 5 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Continúan las pruebas para recibir solicitudes, peticiones, sugerencias entre otros a través de mensaje interno (in-box) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad.

- El tiempo de respuesta en el chat aumentó teniendo en cuenta que al medio día no se presta atención durante una hora.
- Continúa el aumento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.