



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

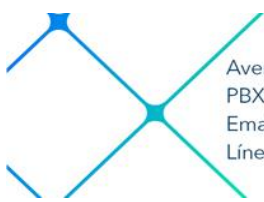
JUNIO 2019

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.

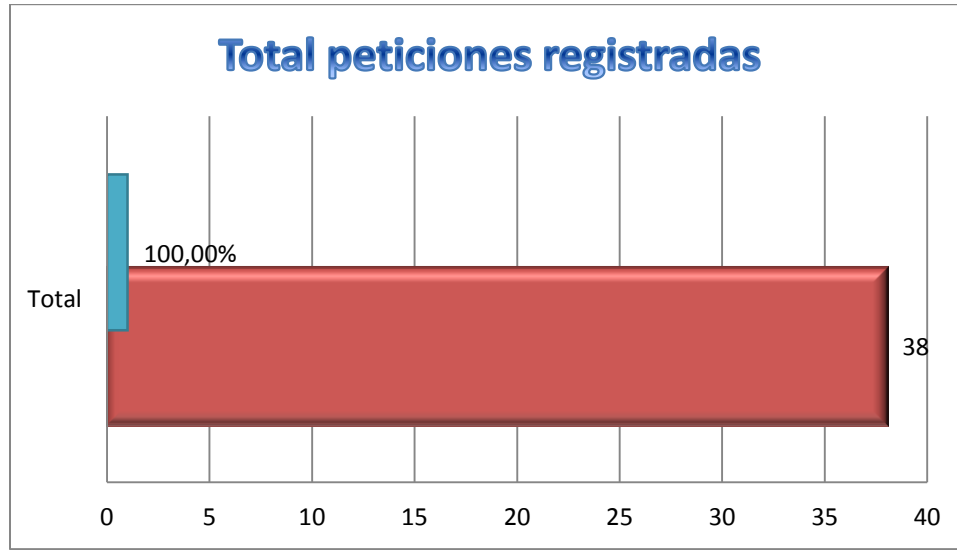
Bogotá D. C., julio de 2019

Contenido

1.	Total peticiones mensuales recibidas por la entidad	3
2.	Canales de interacción	3
3.	Tipologías o modalidades	4
4.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	4
5.	Total peticiones trasladado por no competencia	5
6.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	5
7.	Peticiones cerradas del período.....	6
8.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia	6
9.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	6
10.	Participación por estrato y tipo requirente	7
11.	Calidad del requirente.....	8
12.	Estadísticas de atención en el chat	9
13.	Conclusiones y recomendaciones	9



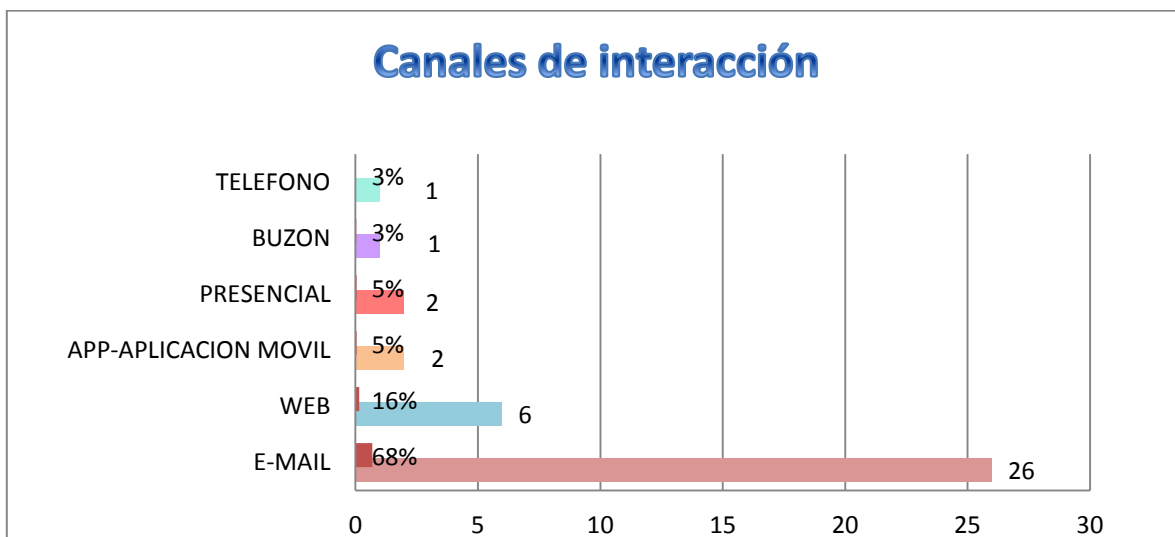
1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad



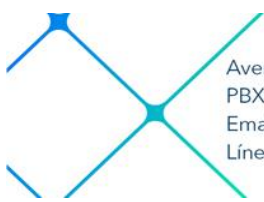
Total requerimientos 38

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 38 peticiones registradas por 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

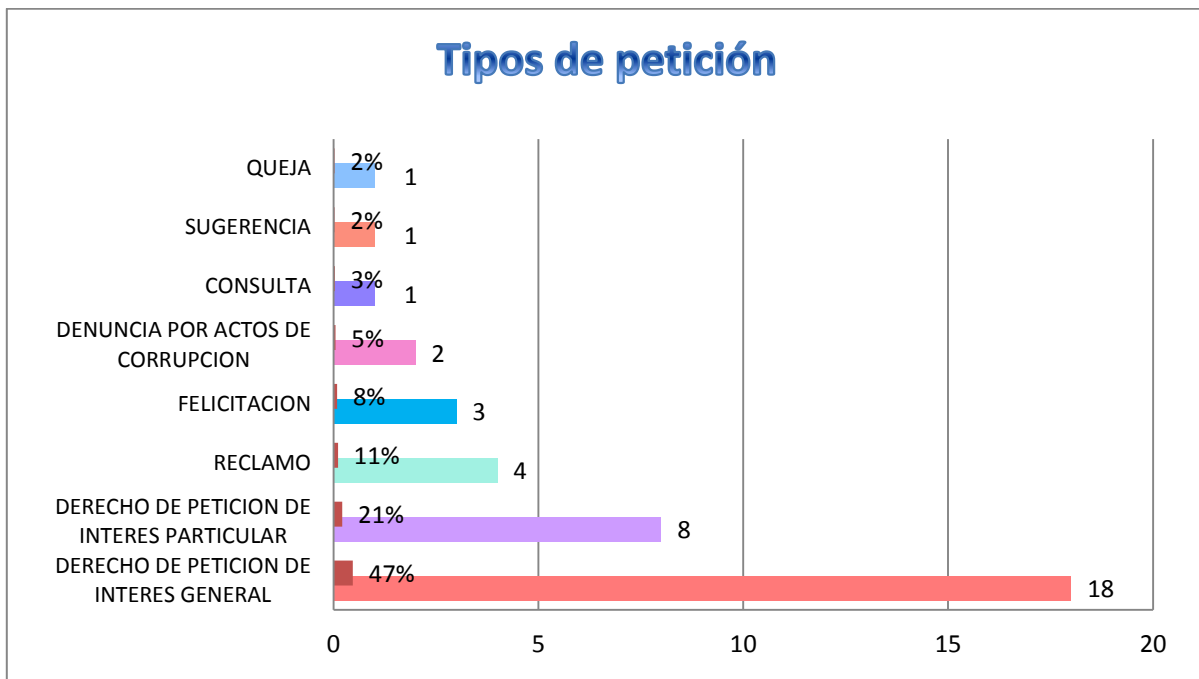


Total requerimientos 38



De las 38 PQRS registradas por la entidad, contamos con 26 (68%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 6 (16%) peticiones, continua el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 2 peticiones equivalentes al 5% de los requerimientos recibidos en este periodo al igual que el canal presencial con 2 (5%) peticiones y finalmente el canal telefónico y el buzón de sugerencias con 1 petición cada uno equivalentes al 3% del total registrado.

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 tienen mayor equivalencia los derechos de petición de interés general recibiendo 18 (47%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés particular con un total de 8 (21%) peticiones, se registraron 4 (11%) peticiones en la modalidad de reclamo, contamos con 3 (8%) felicitaciones y 2 (5%) peticiones para denuncias por actos de corrupción que fue trasladada al Municipio del denunciante, finalmente 1 petición para consultas, sugerencias y quejas cada una equivalentes al 2% del total registrado.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 12 clasificaciones equivalentes al 46%, seguido por la programación general con



4 (16%) peticiones, temas administrativos y financieros y franja cultural cuentan con 3 peticiones cada uno equivalentes al 11% y 12% respectivamente, por ultimo 1 (4%) petición correspondiente a traslados a entidades nacionales y/o territoriales.

Subtema	Total	%
Participación en programas	12	46%
Programación general	4	16%
Temas administrativos y financieros	3	11%
Franja cultural	3	12%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1	4%
Total 5 Subtemas	23	88%
Otros Subtemas	3	12%
Total general	26	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 38 peticiones registradas, la entidad trasladó dos peticiones a la Secretaria de Gobierno, Secretaria Movilidad, IDPYBA y Transmilenio y una petición a Secretaría de Hacienda por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaria de Gobierno	2	13%
Secretaria Movilidad	2	13%
IDPYBA	2	12%
Transmilenio	2	13%
Secretaria de Hacienda	1	6%
Total traslados por no competencia	9	56%

6. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.



7. Peticiones cerradas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 38 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 11 (29%) 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 en la siguiente tabla se puede evidenciar el total de respuestas de 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	11	15	26
Total general	11	15	26

8. 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 particular	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de petición de interés general	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
SECRETARIA GENERAL	10	1	8	5	11
Total general	10	1	8	5	11

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755.

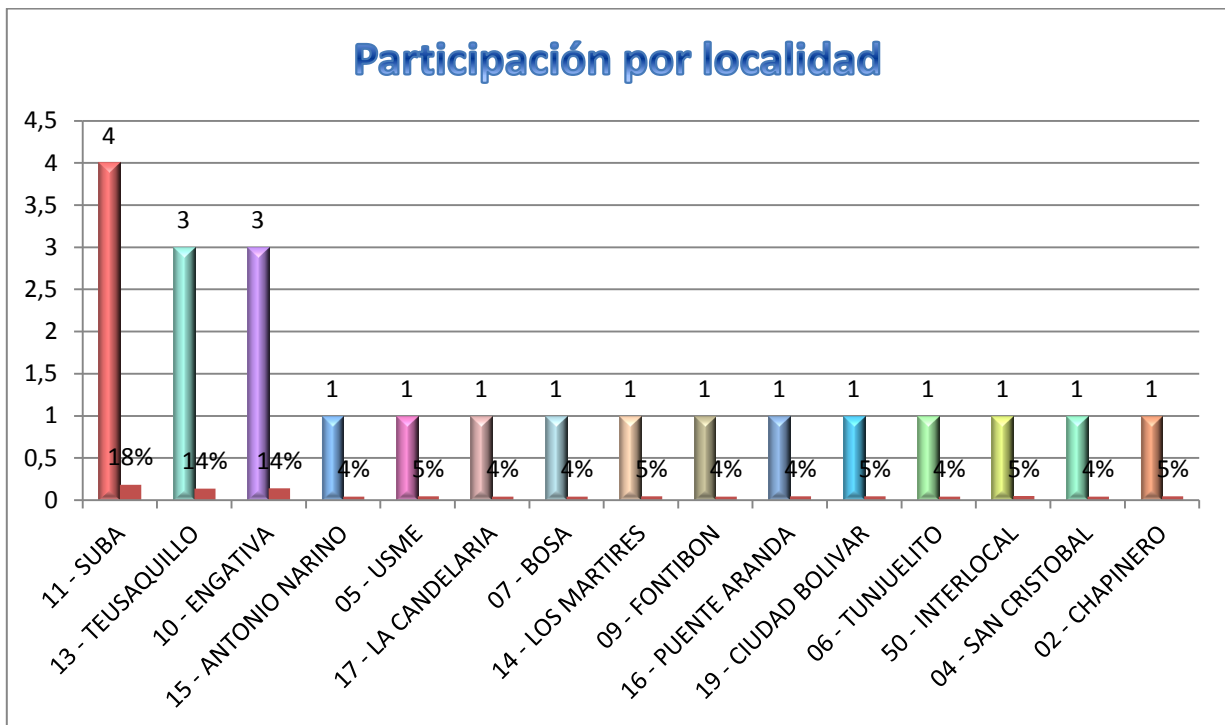
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 22 ciudadanos suministraron su dirección. De estos registros concluimos que la localidad de Suba tiene



una mayor participación con un total de 4 (18%) peticiones, sigue la localidad de Teusaquillo y Engativá con 3 (14%) peticiones cada una, continúan las localidades de Antonio Nariño, Usme, La Candelaria, Bosa, Los Mártires, Fontibón, Puente Aranda, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Interlocal, San Cristóbal y Chapinero con una participación de 1 petición cada una equivalentes al 4% y 5% sobre el total de las peticiones registradas en el sistema.

Para este periodo podemos concluir que hubo mayor participación de diversas localidades en cuanto a los temas que maneja Canal Capital.

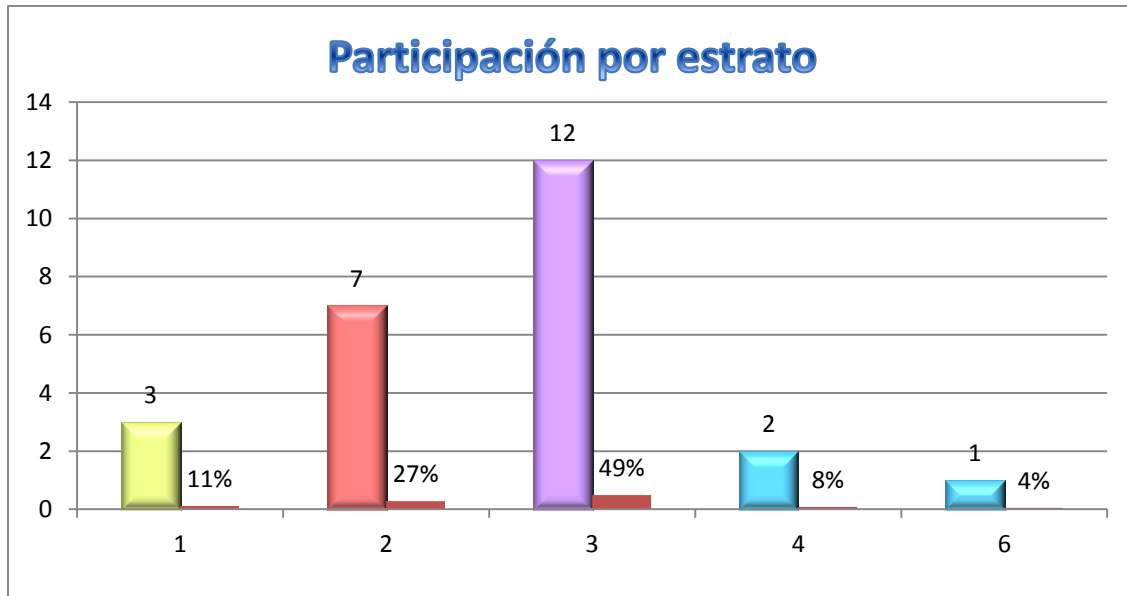


10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 12 (49%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 3 (11%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 1 y 7 (27%) peticiones a ciudadanos de estrato 2, podemos ver también que 2 (8%) peticiones fueron interpuestas por ciudadanos de estrato 4 y 1 (4%) petición corresponde a un ciudadano de estrato 6.

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





De las 38 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 35 (92%) peticiones, contamos con 3 peticiones en blanco debido a registros como anónimos equivalente al 8% del total registrado.



11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	3	8%
Identificado	35	92%
Total	38	100%



Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 8% (3) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 92% (35) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de junio se recibieron un total de 87 chat de los cuales 68 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 19 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chat no se atendieron teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunicaron el fin de semana del 29 de junio por inquietudes o comentarios del evento Rock al Parque que fue transmitido por Canal Capital y en días festivos no hay atención por ese medio.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que el 78% de los chats son efectivos, teniendo en cuenta que algunos ciudadanos se comunican por este medio el fin de semana cuando no hay atención.

13. Conclusiones y recomendaciones

- Para realizar el presente informe los datos fueron suministrados vía e-mail por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Se vienen realizando reuniones con el área Operativa (Sistema Informativo) y el área Jurídica para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos cumpliendo con los tiempos de ley, lo que se ha visto reflejado en el presente informe.
- Se sugiere al área de soporte del SDQS actualizar la herramienta usada en el registro de las direcciones para completar la información registrada en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Se ha buscado por parte de Atención al Ciudadano incluir la mayor cantidad de datos posible en el registro de las peticiones lo que ha permitido obtener una mejor y mayor información para cada ítem del presente informe.

