



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

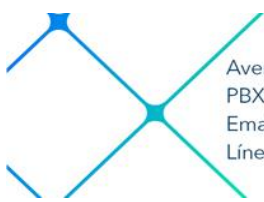
MARZO 2019

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.

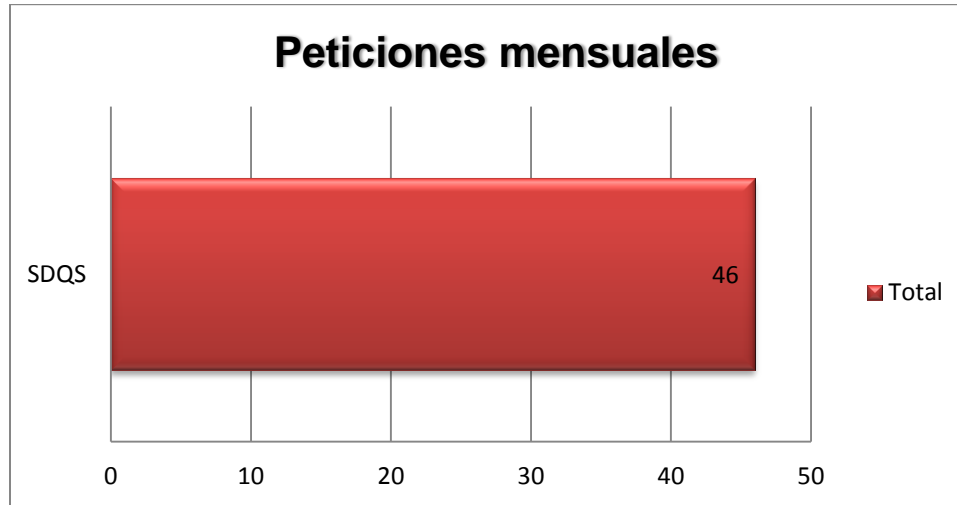
Bogotá D. C., abril de 2019

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.....	5
5.	Total peticiones trasladado por no competencia	5
6.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	6
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.....	7
10.	Participación por estrato y tipo requirente	8
11.	Calidad del requirente.....	9
12.	Estadísticas de atención en el chat	9
13.	Conclusiones y recomendaciones	10



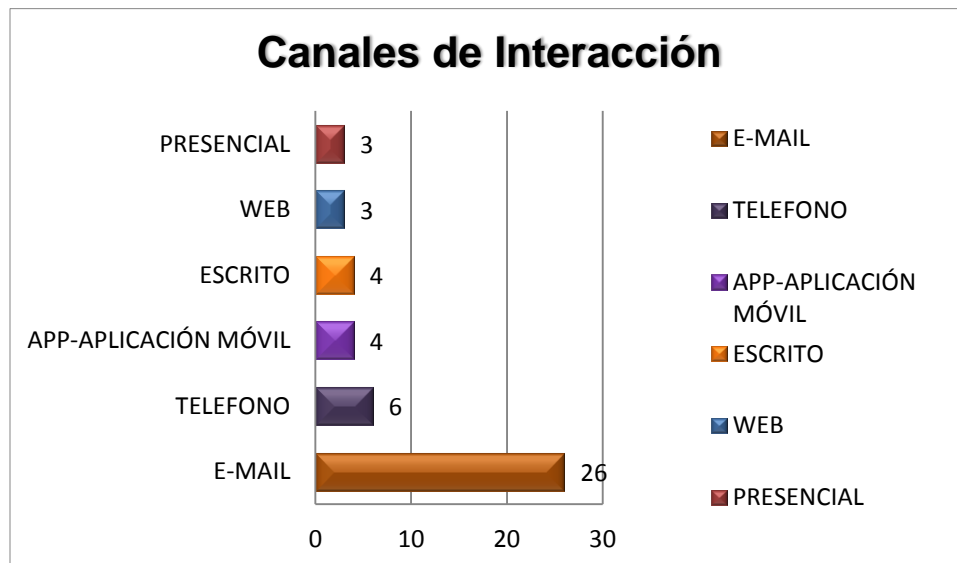
1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad



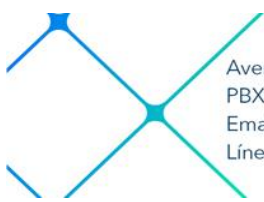
Total requerimientos 46

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 46 peticiones tramitadas 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

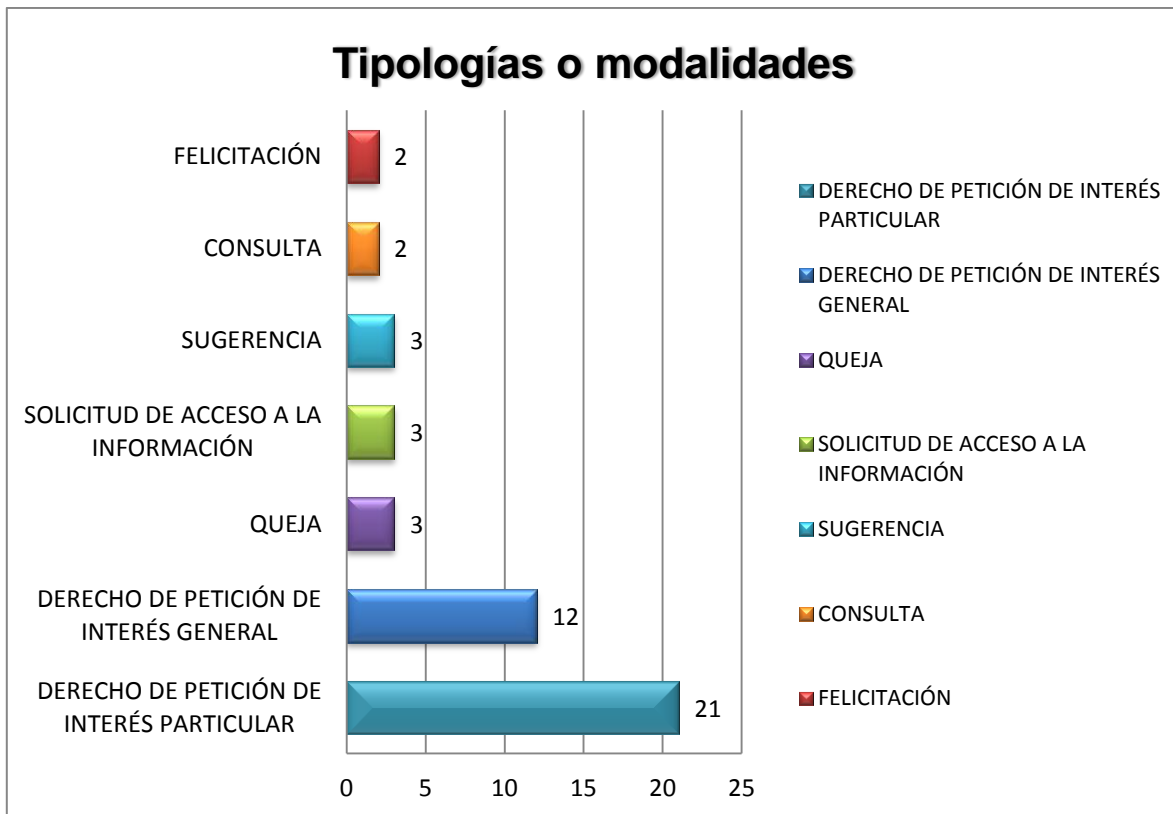


Total requerimientos 46

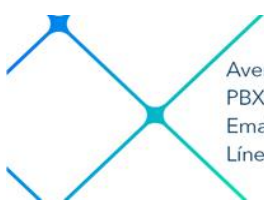


De las 46 PQRS recibidas por la entidad, contamos con 26 (57%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 6 (13%) peticiones, continua el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil y el canal escrito con 4 peticiones cada una equivalentes al 9% del total registrado y finalmente el canal presencial y canal web con 3 peticiones correspondiente al 7%.

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 particular recibiendo 21 (46%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 12 (26%) peticiones, contamos con 3 (7%) peticiones para quejas, solicitudes de acceso a la información y sugerencias cada una y finalmente 2 (4%) peticiones para consultas y felicitaciones cada una.



4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 17 clasificaciones equivalentes al 37%, seguido por visitas técnicas/administrativas/educativas, traslado a entidades distritales y tarifas publicitarias con 4 (9%) peticiones cada una y por ultimo 3 (7%) peticiones correspondientes a traslados a entidades nacionales y territoriales.

Subtema	Total	%
Participación en programas	17	37%
Visita técnica/administrativas/educativas	4	9%
Traslado a entidades distritales	4	9%
Tarifas publicitarias	4	9%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	3	7%
Total 5 Subtemas	32	70%
Otros Subtemas	14	30%
Total general	46	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 46 peticiones recibidas, la entidad trasladó por no competencia 2 peticiones a la Policía Metropolitana y 1 petición a Transmilenio, Codensa y Acueducto EAB respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

Adicional se transfirió una petición mediante oficio 000333 del 05 de marzo de 2019 a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Policía Metropolitana	2	33%
Transmilenio	1	17%
Entidad nacional	1	17%
Codensa	1	17%
Acueducto - EAB	1	17%
Total traslados por no competencia	6	100%



6. Subtemas veedurías ciudadanas

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

7. Peticiones cerradas del período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una (1) dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 46 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 35 (76%) sobre el total reportado en el periodo.

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Secretaria General	46	35	76%
Total general	46	35	76%

De 22 requerimientos que se encontraban pendientes por respuesta en el periodo anterior y que fueron recibidos por Secretaría General se cerraron los 22 en su totalidad. Gestionando de esta manera el 100% de las peticiones en los tiempos normativos de ley.

Dependencia y/o entidad	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
Secretaria General	22	22	100%
Total	22	22	100%

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

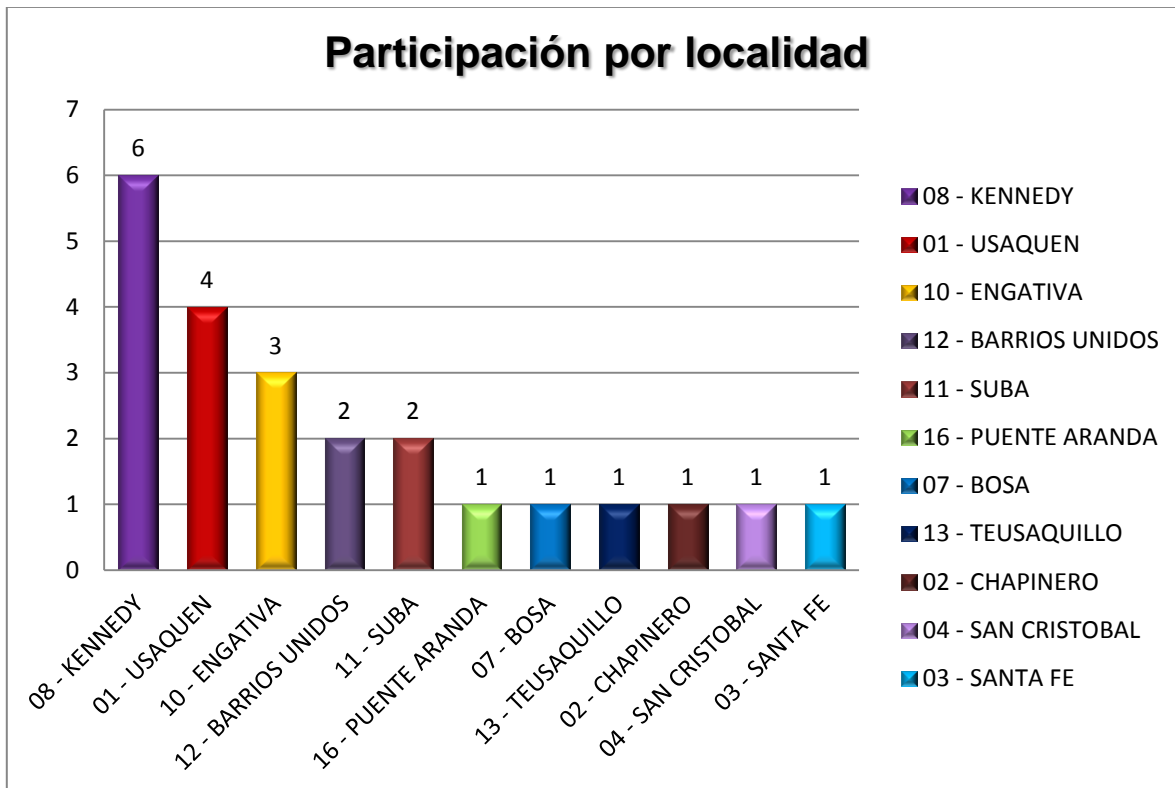
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano y Secretaría General re direccionan las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaria General	19	3	8	6	2	18	5	9
Total general	19	3	8	6	2	18	5	9

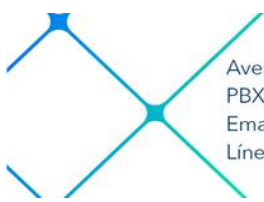
En el periodo reportado se observa que se sobrepasó el tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 para un reclamo elevado por un ciudadano, esto debido a que se tuvo que investigar con las partes involucradas por ser temas de derechos de autor generando así demora en la respuesta.

Cabe aclarar que a través del sistema Bogotá Te Escucha se le informó al ciudadano de esta situación, de igual manera al interior de la entidad se viene reforzando el tema de la obligación que tienen los servidores públicos de cumplir con los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones y evitar así este tipo de inconvenientes.

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

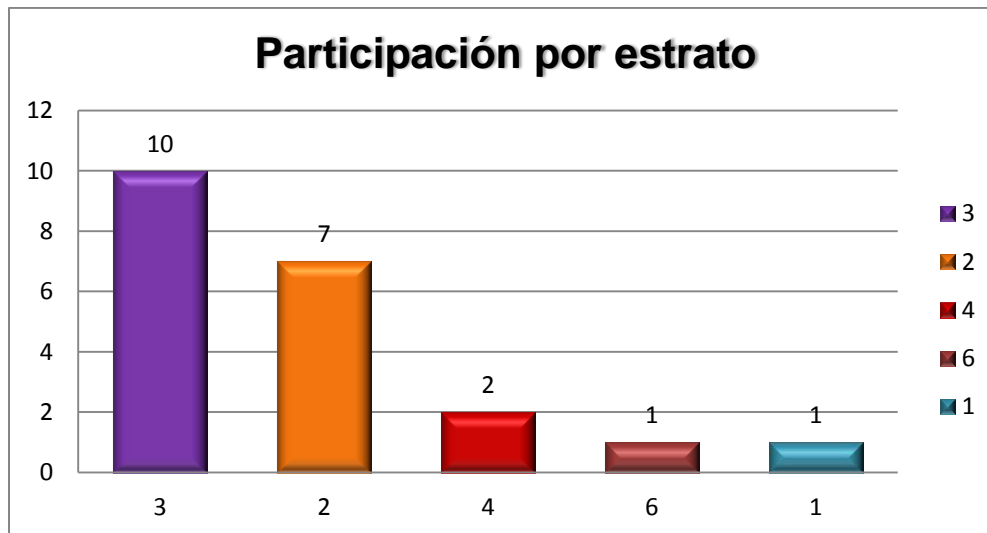


Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 23 ciudadanos suministraron su dirección. De estos registros concluimos que la localidad de Kennedy tiene una mayor participación con un total de 6 (26%) peticiones, sigue la localidad de Usaquén con 4 (17%) peticiones, continua la localidad de Engativá con 3 (13%) peticiones, las localidades de Barrios Unidos y Suba registran una participación de 2 peticiones cada una equivalentes al 9% sobre el total reportado y finalmente contamos con 1 (4%) petición para las localidades de Chapinero, Teusaquillo, Puente Aranda, Bosa, san Cristóbal y Santa Fe respectivamente.



10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem se obtuvieron más datos comparados con los períodos anteriores teniendo en cuenta la gestión realizada para poder captar mayor información de los ciudadanos y realizar así un mejor registro en el sistema Bogotá Te Escucha, podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 10 (48%) peticiones registradas en el sistema, tenemos que 7 (33%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 2, 2 (10%) peticiones a ciudadanos de estrato 4 y finalmente 1 (5%) petición a ciudadanos de estrato 6 y 1 cada uno.



De las 46 peticiones ingresadas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 45 (98%) peticiones sobre el total reportado, contamos con 1 petición en blanco debido a un registro como anónimo equivalente al 2% del total registrado.



11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	1	2%
Identificado	45	98%
Total	46	100%

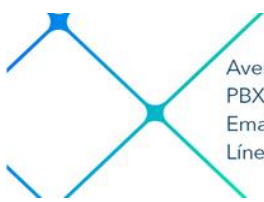
Del total de peticiones recibidas se evidencia, que 45 (98%) ciudadanos se identificaron plenamente y solo 1 (2%) fue anónimo.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de marzo se recibieron un total de 35 chats los cuales fueron atendidos en su totalidad oportunamente.



Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia en la gráfica que el 100% de los chats fueron efectivos.



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 solicita al área de soporte del SDQS verificar el campo de dirección puesto que algunas direcciones no aparecen ni siquiera registrándolas manualmente.
- 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.

