



INFORME PQRS

“Bogotá Te Escucha”

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS -

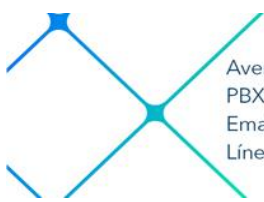
MAYO 2019

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.

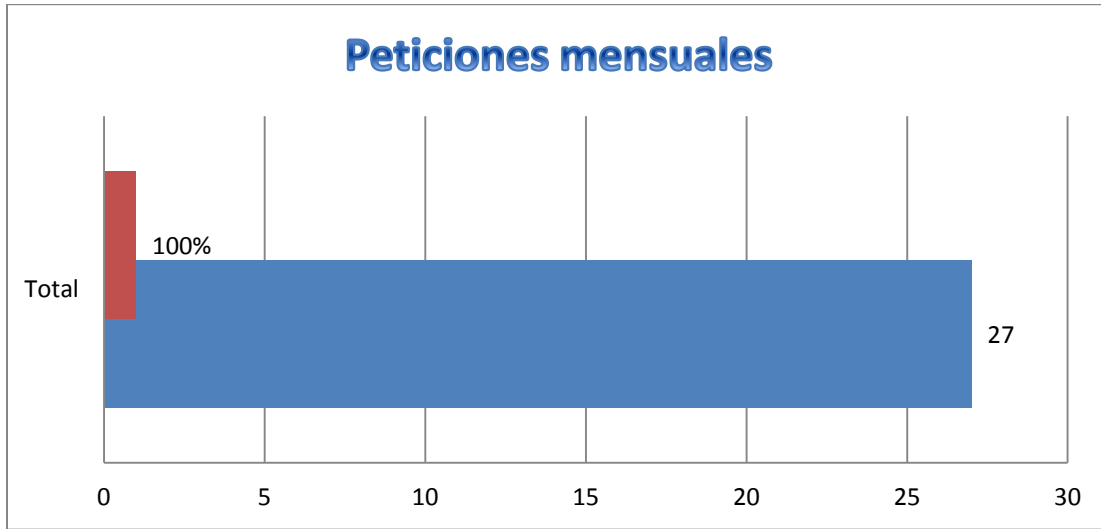
Bogotá D. C., junio de 2019

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.....	5
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	8
13.	Conclusiones y recomendaciones	9



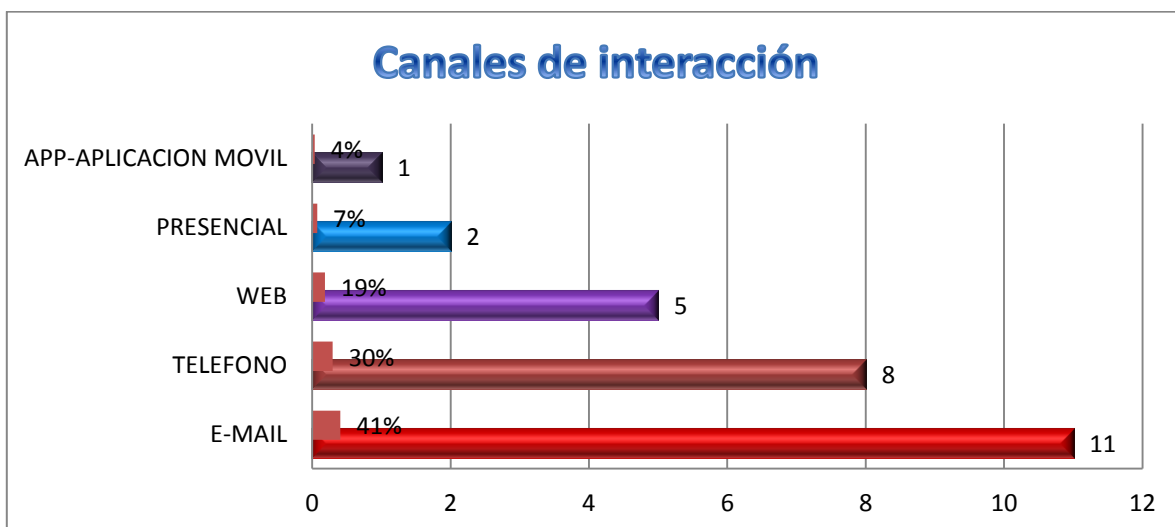
1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad



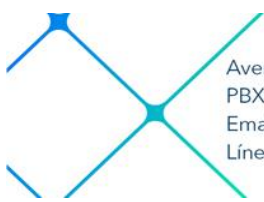
Total requerimientos 27

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 27 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

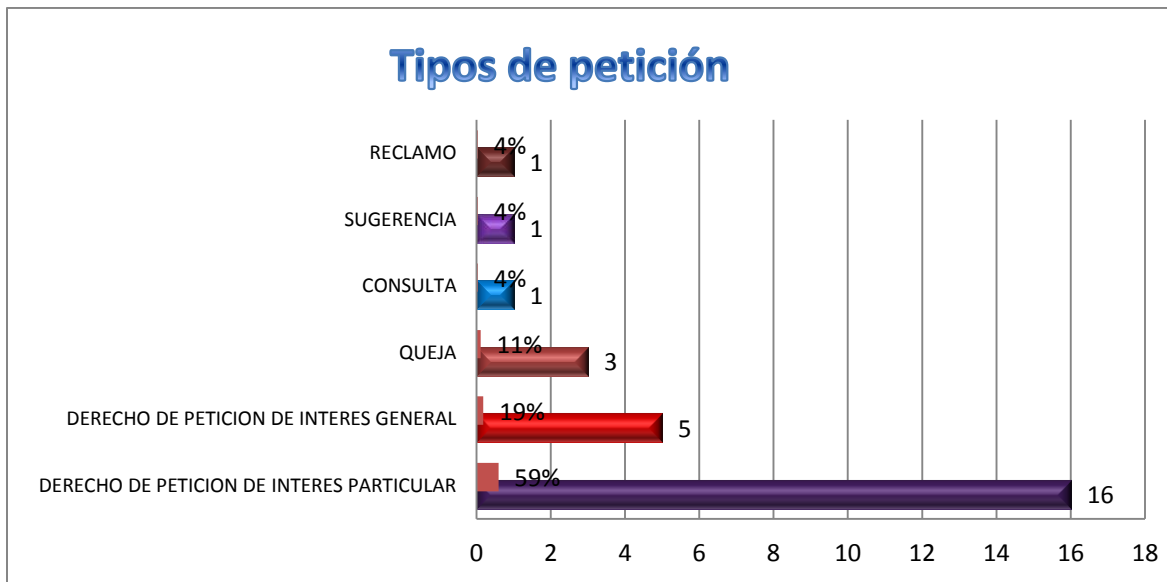


Total requerimientos 27



De las 27 PQRS registradas por la entidad, contamos con 11 (41%) peticiones por E-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal telefónico con 8 (30%) peticiones, continua el canal web con 5 peticiones equivalentes al 19% del total registrado, el canal presencial cuenta con 2 (7%) peticiones y el chat institucional registrado en Bogotá Te Escucha como APP – Aplicación móvil con 1 petición equivalente al 4% de los requerimientos recibidos en este periodo.

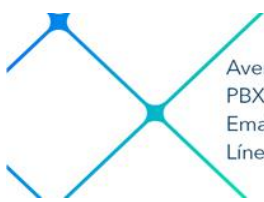
3. Tipologías o modalidades



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 16 (59%) PQRS, seguido por los derechos de petición de interés general con un total de 5 (19%) peticiones, contamos con 3 (11%) peticiones para quejas y finalmente 1 (4%) petición para consultas, sugerencias y reclamos cada una.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 13 clasificaciones equivalentes al 52%, seguido por la franja cultural y cubrimiento de eventos con 3 (12%) peticiones cada uno, por ultimo 2 (8%) peticiones correspondientes a traslados a entidades distritales y temas administrativos y financieros cada uno.



Subtema	Total	%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	13	52%
FRANJA CULTURAL	3	12%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	3	12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2	8%
Total 5 Subtemas	23	92%
Otros Subtemas	2	8%
Total general	25	100%

5. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 27 peticiones recibidas, la entidad trasladó una petición mediante oficio 000704 del 16 de mayo de 2019 a la Gobernación de Córdoba y Procuraduría General de la Nación por ser de su competencia (Entidad Nacional), una petición a cada una de las siguientes entidades: Gas Natural, IDU, Personería de Bogotá y Secretaría de Gobierno, por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Entidad Nacional	1	20%
Gas Natural	1	20%
IDU	1	20%
Personería de Bogotá	1	20%
Secretaria de Gobierno	1	20%
Total trasladados por no competencia	5	100%

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 27 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 15 (56%) sobre el total reportado en el periodo.

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SECRETARIA GENERAL	27	15	56%
TOTAL GENERAL	27	15	56%



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	15	19	34
Total general	15	19	34

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.

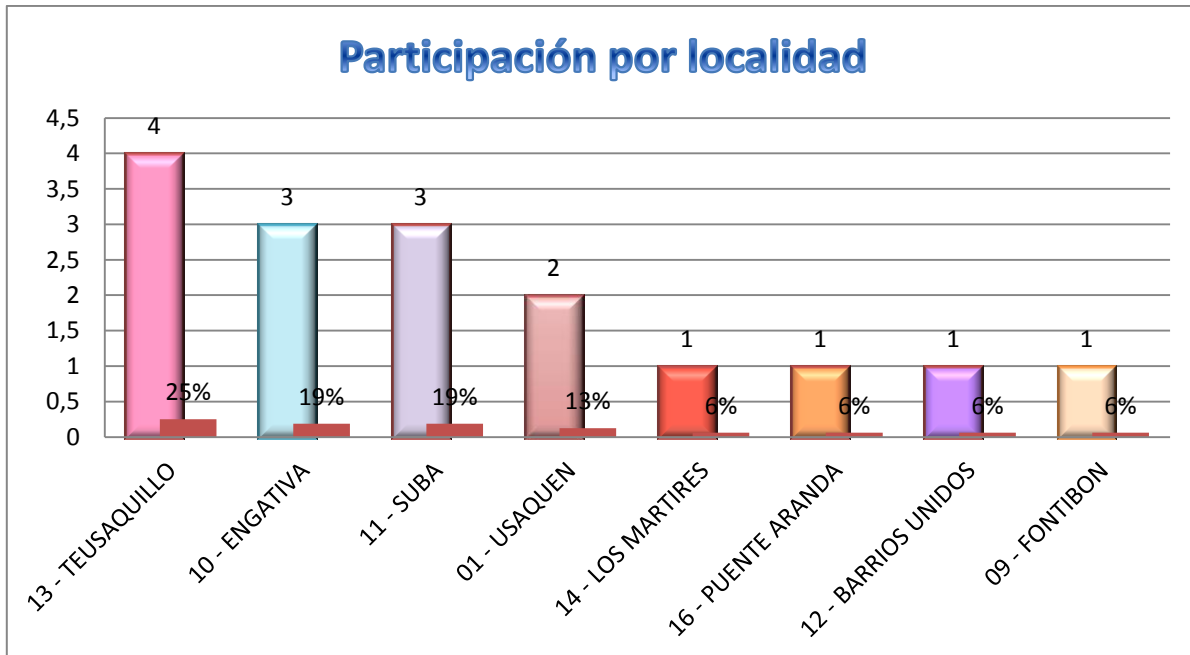
Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Consulta	Derecho de petición de interés general	Solicitud de acceso a la información	Queja
SECRETARIA GENERAL	12	12	13	6	13
Total general	12	12	13	6	13

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

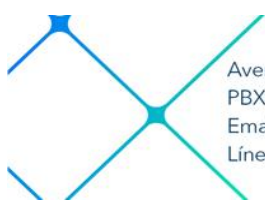
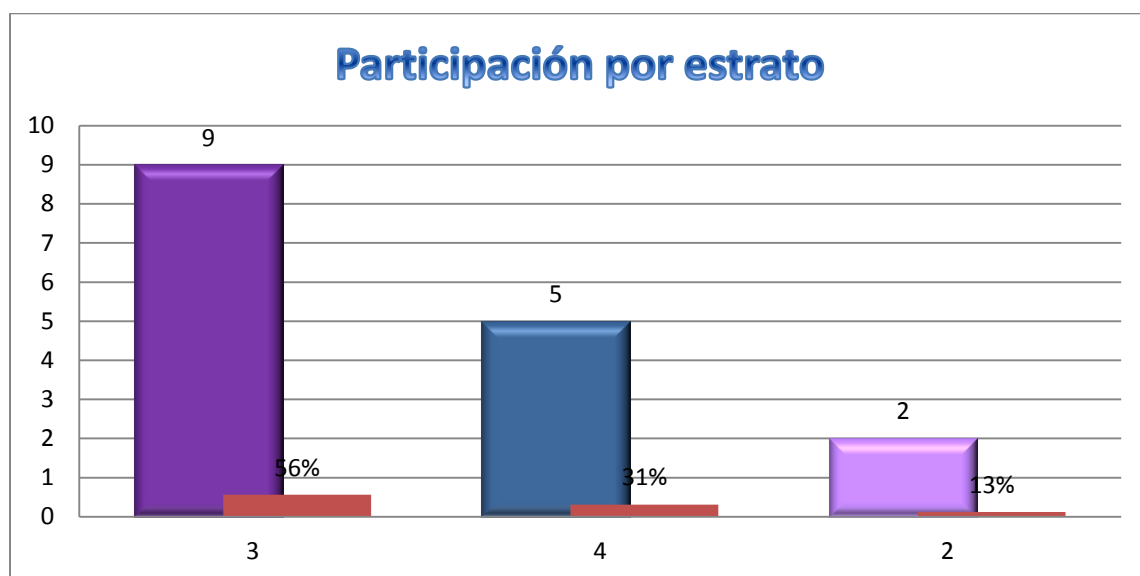
Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 16 ciudadanos suministraron su dirección. De estos registros concluimos que la localidad de Teusaquillo tiene una mayor participación con un total de 4 (25%) peticiones, sigue la localidad de Engativá y Suba con 3 (19%) peticiones cada una, continua la localidad de Usaquén con 2 (13%) peticiones, las localidades de Mártires, Puente Aranda, Barrios Unidos y Fontibón registran una participación de 1 petición cada una equivalentes al 6% sobre el total.



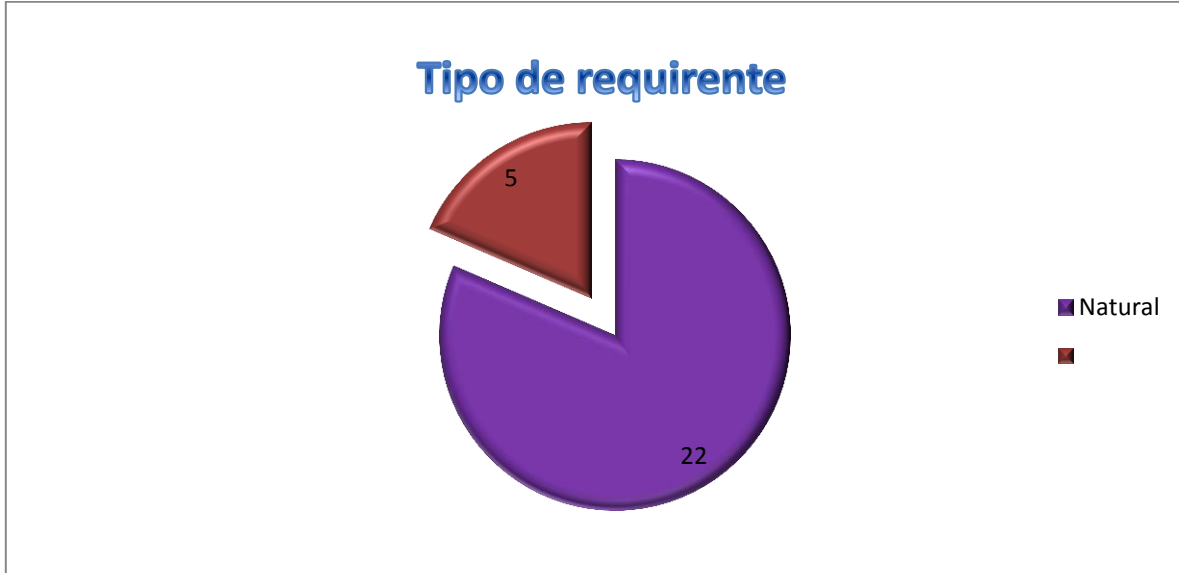


10. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 9 (56%) peticiones cada uno registradas en el sistema, tenemos que 5 (31%) peticiones corresponden a ciudadanos de estrato 4 y 2 (13%) peticiones a ciudadanos de estrato 2. 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 27 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 22 (81%) peticiones, contamos con 5 peticiones en blanco debido a registros como anónimos equivalente al 19% del total registrado.



11. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	5	19%
Identificado	22	81%
Total	27	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 19% (5) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 81% (22) se identificaron plenamente.

12. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de abril se recibieron un total de 47 chat de los cuales 45 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 2 de ellos pendientes por respuesta, vale la pena aclarar, que algunos ciudadanos no realizan solicitudes por este medio sino que realizan otro tipo de comentarios.





Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia en la gráfica que el 96% 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.

