



INFORME PQRS

“Bogotá te escucha”

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

ENERO 2023

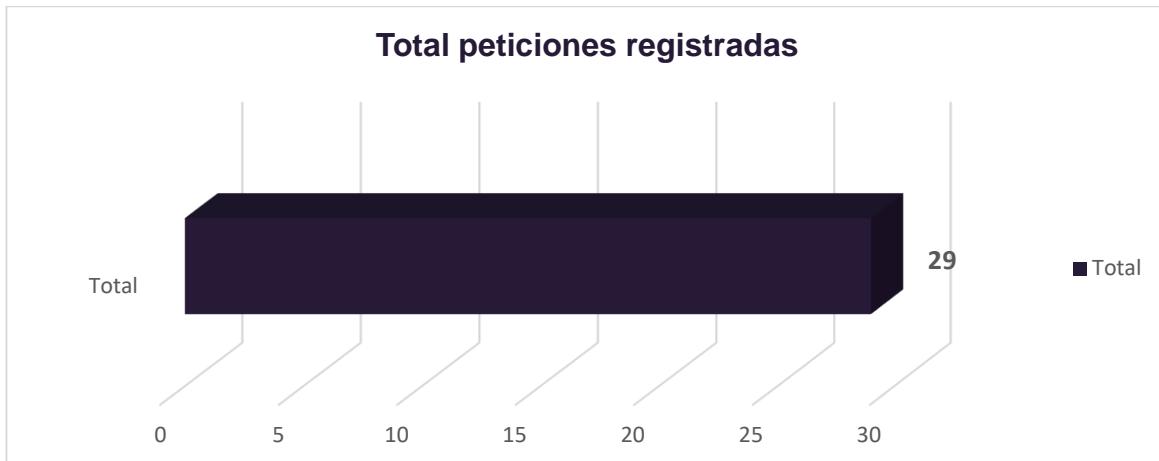
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993
“Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993,
Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., febrero de 2023.

Contenido

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

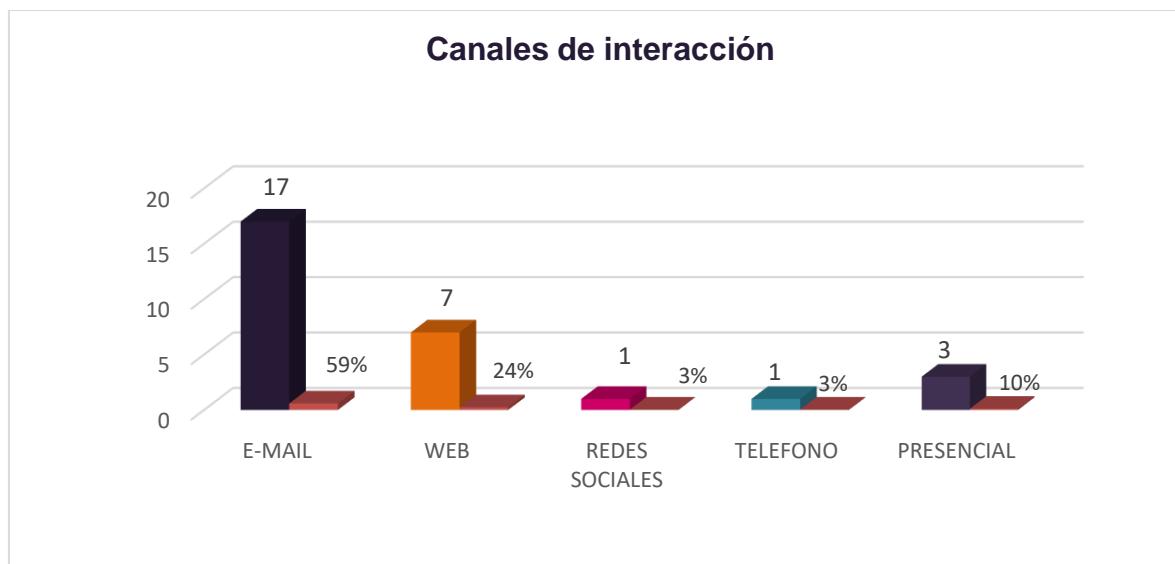
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Total de requerimientos 29

De acuerdo con las cifras arrojadas por el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, contamos con un total de 29 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el periodo actual, cumpliendo con el 100% del Decreto 371 de 2010 y la Circular 087 de 2015 de la Veeduría Distrital.

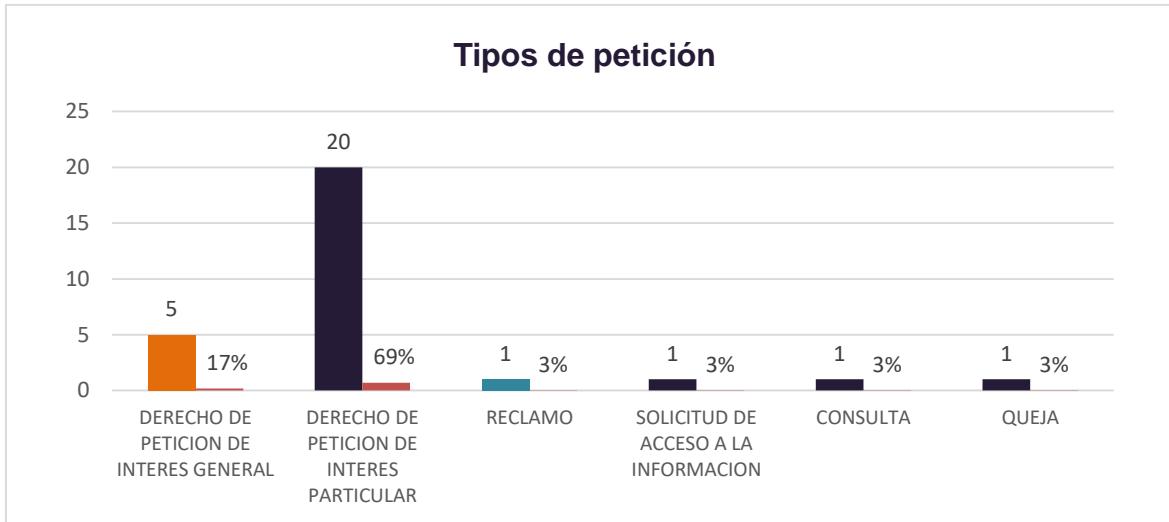
2. Canales de interacción



Total de requerimientos 29

De las 29 PQRS registradas por la entidad, contamos con 17 (59%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 7 peticiones equivalentes al 24% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, continua el canal presencial con 3 (10%) peticiones y finalmente redes sociales y canal telefónico con 1 petición cada uno, equivalentes al 3% de lo registrado en el sistema Bogotá Te Escucha.

3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en Bogotá Te Escucha se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 20 registros correspondientes al 69% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 5 registros equivalentes al 17% y finalmente las peticiones registradas como reclamos, solicitud de acceso a la información, consulta y quejas con 1 registro cada uno equivalente al 3% 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.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
61612023	X			14

Para este período se recibió una solicitud de información la cual fue gestionada por el área competente con el fin de ser resuelta dentro de los términos de Ley.

5. Participación por tipo de requirente



De las 29 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 25 (86%) peticiones, seguido por 3 (10%) peticiones en blanco debido a tres registros como anónimos en el sistema y 1 (3%) petición correspondiente a persona jurídica.

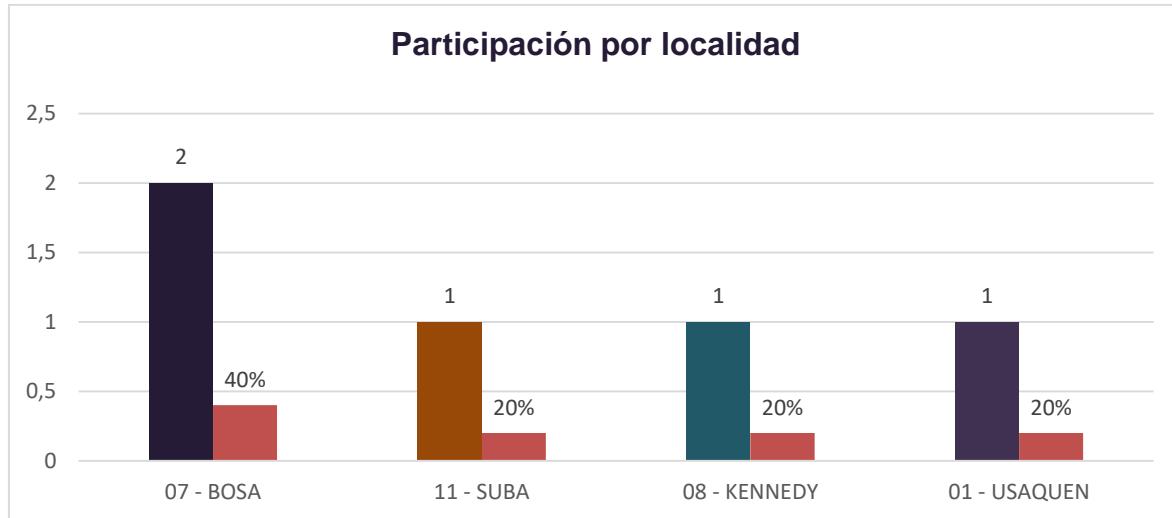
5.1 Calidad del requirente

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	3	10%
Identificado	26	90%
Total	29	100%

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 10% (3) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 90% (26) se identificaron plenamente.

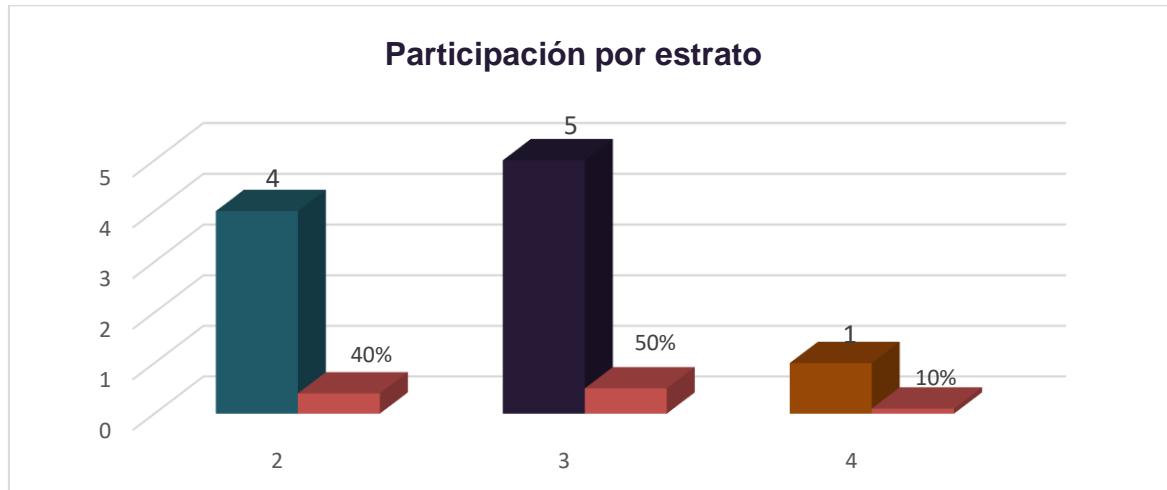
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Para este periodo 5 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición.



Para este periodo se presentó un aumento en los datos de participación por localidad, sin embargo, se aclara que los ciudadanos no suministran con facilidad este tipo de información.

7. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 5 (50%) peticiones registradas en el sistema y 4 peticiones de ciudadanos de estrato 2 equivalentes al 40% del total de los registros del sistema Bogotá te escucha.

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
Secretaría General	16	1	17
Total general	16	1	17

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que se recibieron un total de 29 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 16 (55%) sobre el total reportado en el período.

Se aclara que en este ítem no se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, cierres por traslados, entre otros, pues supera el alcance del informe.

9. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 6 clasificaciones equivalentes al 35% de los registros en Bogotá Te Escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 4 peticiones equivalentes al 24% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	6	35%
Temas administrativos y financieros	4	24%
Temas de contratación y personal	3	18%
Administración del talento humano	1	6%
Derecho de rectificación	1	6%
TOTAL GENERAL	15	88%

10. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este período 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Secretaría General	13	9	14	14
Total general	13	9	14	14

En el periodo reportado se observa que se respondió fuera del tiempo establecido algunas peticiones según lo dispuesto por la ley 1755 de 2015. Debido a esto, se formuló un plan de mejoramiento con fecha de terminación en diciembre del presente año, con el fin de evitar que se continúe presentando esa situación.

Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y de fondo.

12. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, Capital trasladó 2 peticiones a la Secretaría de educación por ser de su competencia.

Además, traslado 1 petición a la Secretaría de Gobierno, Transmilenio, Secretaría de Salud y Secretaría General respectivamente por ser competencia de cada una de estas entidades.

Entidad	Total	%
Secretaría de Gobierno	1	1%
Secretaría de Educación	2	3%
Transmilenio	1	1%
Secretaría General	1	1%
Secretaría de Salud	1	1%
Traslados por no competencia	6	9%

13. Peticiones recibidas por traslado

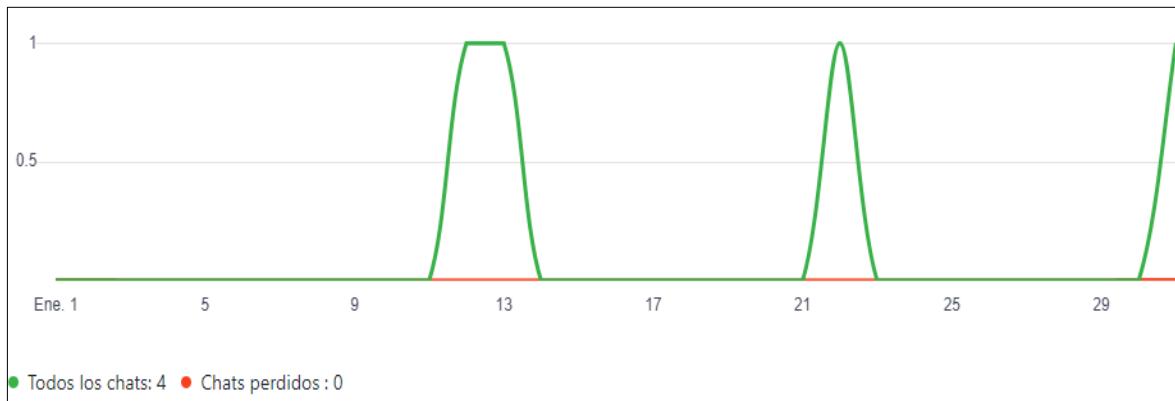
Para este periodo se recibieron 4 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

14. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que, de los 29 requerimientos registrados, se encuentran pendientes de respuesta 12 peticiones en el periodo del reporte.

Se continúa 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.

15. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de enero se recibieron un total de 4 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente y en su totalidad.

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

El siguiente es el reporte general de todos los sitios (página web y Facebook) arrojado por Jivochat para el presente reporte:

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	4	0	0	0	0	3
Canal Capital (FB)	31	0	0	0	0	21
TOTAL	35	0	0	0	0	24

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)	35	0	0	24	165:36:20
TOTAL	35	0	0	24	6d 21:36:20

Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	377	14:19:57	0	0
00:00:00	377	14:19:57	0	0

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyo a 6 minutos gracias a que las áreas han colaborado de manera permanente en la respuesta y/o solicitudes ciudadanas.

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, sin embargo, estos son recuperados en los días hábiles de atención.

16. Recomendaciones

- I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- II. Dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- III. Buscar mejorar el tiempo de respuesta en la atención a los requerimientos ciudadanos por el chat institucional de la entidad.
- IV. Revisar semanalmente la integración del chat con Facebook para garantizar la atención del ciudadano por este medio.
- V. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.

17. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- II. Aumentó el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición debido a demoras en las respuestas de algunas áreas.
- III. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- IV. Las consultas a través del chat institucional siguen bajas respecto a la página www.canalcapital.gov.co y a la red social Facebook, teniendo en cuenta que actualmente la entidad se encuentra en proceso de organización de la programación y desarrollo de contenidos.
- V. Se trasladaron un total de 68 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.