



## INFORME PQRS

*“Bogotá te escucha”*

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

**AGOSTO 2023**

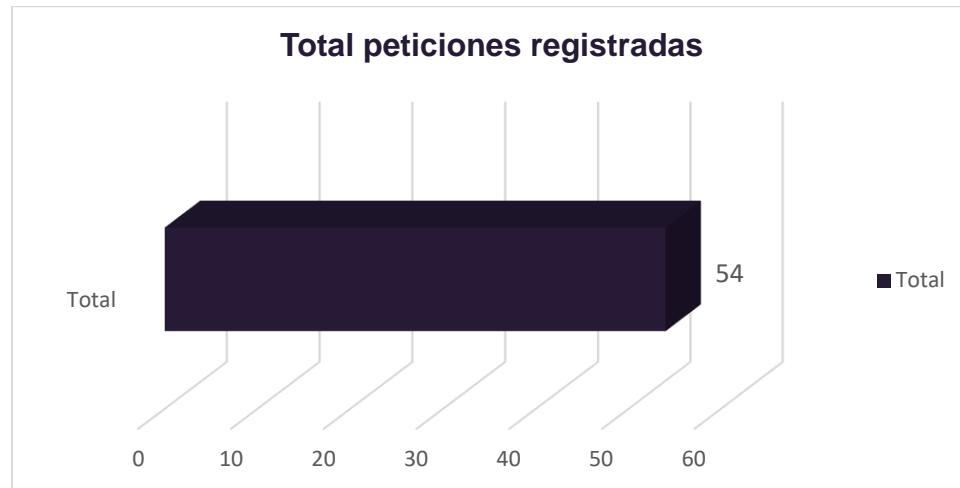
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993  
“Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993,  
Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., septiembre de 2023.**

## Contenido

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

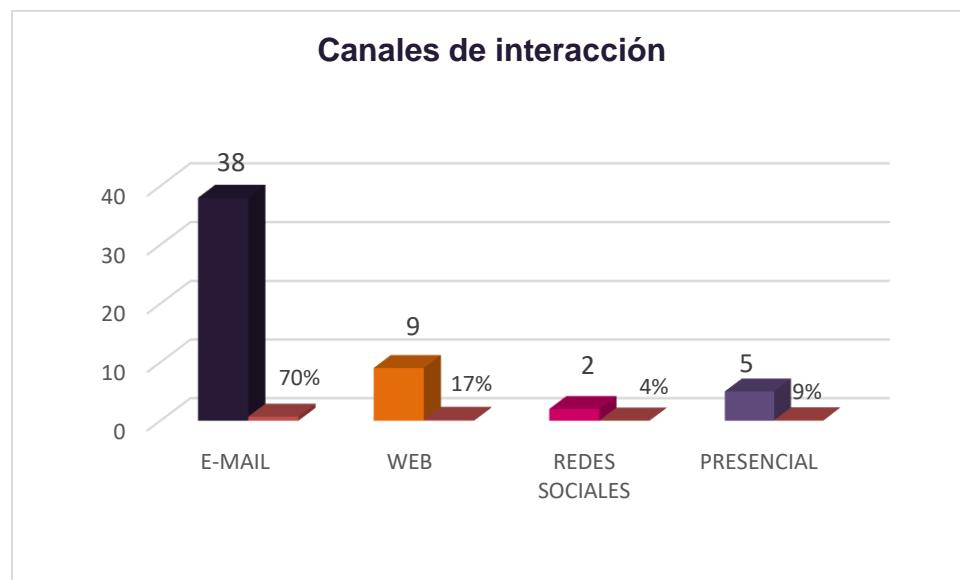
## 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total de requerimientos 54**

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 54 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.

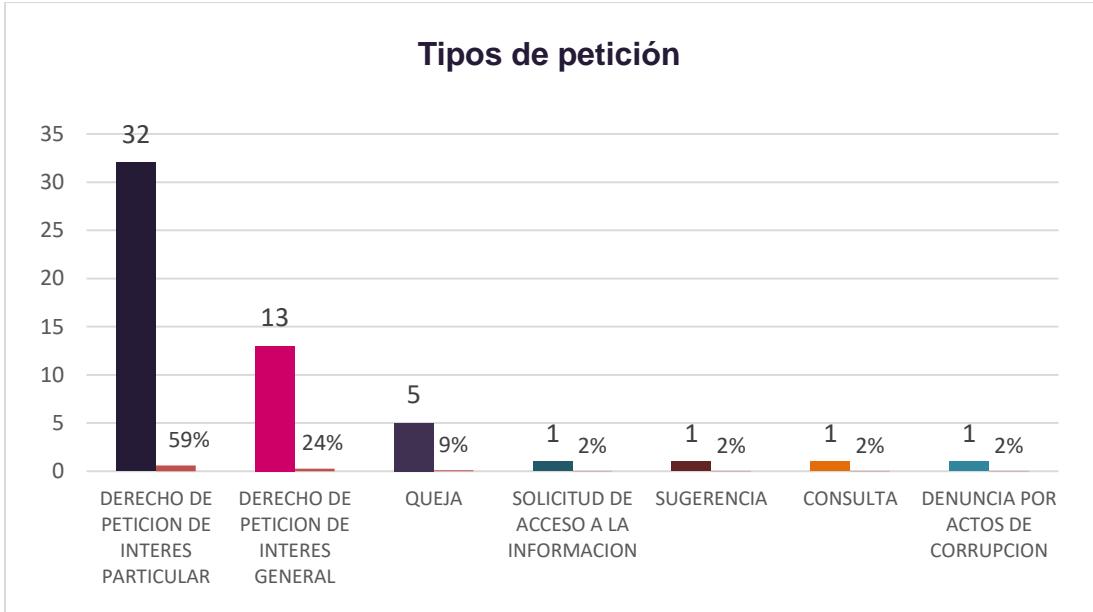
## 2. Canales de interacción



**Total de requerimientos 54**

De las 54 PQRS registradas por la entidad, contamos con 38 (70%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 9 peticiones equivalentes al 17% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 5 (9%) peticiones registradas de manera presencial.

### 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 32 registros correspondientes al 59% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de derechos de petición de interés general con 13 registros equivalentes al 24% del total registrado.

### 4. Denuncias de posibles actos de corrupción con enfoque de genero

Con el fin de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por actos de corrupción que interpone la ciudadanía, especialmente por parte de mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se crea este capítulo para relacionar este tipo de denuncias en el reporte del periodo.

Lo anterior buscando disminuir las barreras que enfrentan las mujeres y las personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), al momento de presentar denuncias por hechos de corrupción.

Así las cosas, se recibió la petición número **3715602023** registrada en **Bogotá te escucha** como denuncia por actos de corrupción, sin embargo, la misma no está dirigida a la entidad ni se encuentra enmarcada dentro de alguna de las modalidades de corrupción debido a que está relacionada con maltrato animal por lo que fue trasladada al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA para su gestión y respuesta.

## 5. 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 la solicitud de información con radicado en Bogotá te escucha número 3470002023 la cual fue trasladada a Secretaría de Integración Social por ser de su competencia.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3470002023		X		2

## 6. Participación por tipo de requirente



De las 54 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 49 (91%) peticiones, seguido por 4 (7%) peticiones en blanco debido a cuatro registros como anónimos en el sistema y 1 (2%) petición de persona jurídica.

## 6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 7% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 93% (50) se identificaron plenamente.

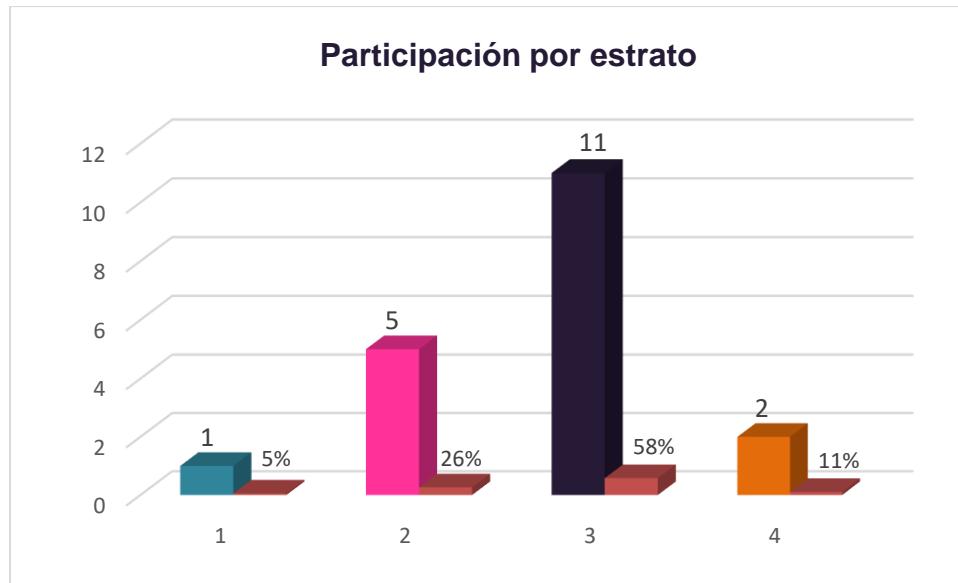
Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	7%
Identificado	50	93%
Total	54	100%

## 7. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Para este periodo 3 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos que motivaron su petición, estos se encuentran ubicados en las localidades de Tunjuelito (1), Suba (1) y Engativá (1).

Los datos de participación por localidad continúan bajos debido a que los ciudadanos no suministran con facilidad este tipo de información o la mayoría de peticiones son solicitudes de notas periodísticas para las cuales este dato es irrelevante.

## 8. Participación por estrato



Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 11 (58%) peticiones registradas en el sistema y 5 peticiones de ciudadanos de estrato 2 equivalentes al 26% 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.

## 9. 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	23	19	42
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que se recibieron un total de 54 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 23 (43%) sobre el total reportado en el periodo actual.

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.

## 10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El subtema de participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 18 clasificaciones equivalentes al 43% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 11 peticiones equivalentes al 26% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	18	43%
Temas administrativos y financieros	11	26%
Temas de contratación y personal	1	2%
Programación general	2	5%
Proyectos de televisión	1	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>79%</b>

## 11. Subtemas veedurías ciudadanas

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

## 12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se detalla el tiempo promedio 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	CONSULTA	QUEJA
Secretaría General	10	9	1	8
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

En el periodo reportado se observa que no se respondió por fuera del tiempo establecido ninguna petición según lo define la ley 1755 de 2015. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y el promedio sobre el total de días de gestión.

## 13. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te escucha, Capital trasladó 4 peticiones a IDARTES, 2 peticiones a Secretaría de Integración Social y 1 petición al IDU y a Secretaría General tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Entidad nacional	1	11%
Secretaría de Integración Social	2	22%
IDU	1	11%
IDARTES - Instituto de las Artes	4	44%
Secretaría General	1	11%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Así mismo, se trasladó una petición a una entidad nacional por ser de su competencia:

- La petición número 3513662023 se trasladó mediante oficio 911 del 15 de agosto de 2023 a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, por ser de su competencia.

## 14. Peticiones recibidas por traslado

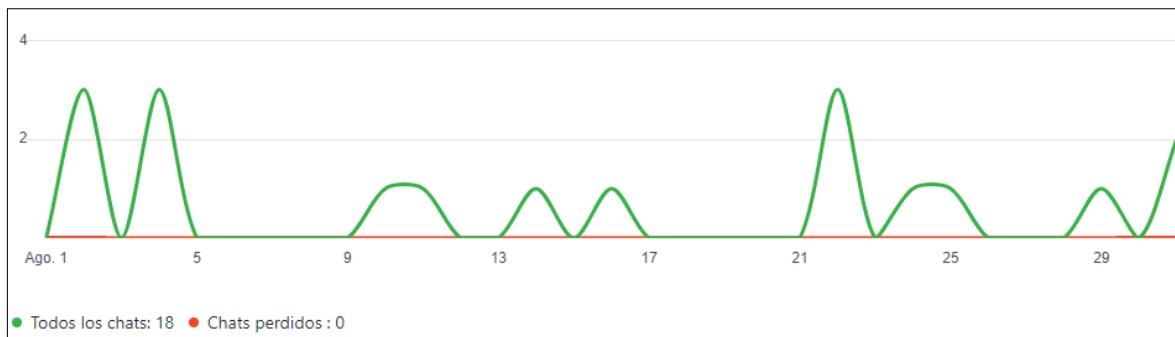
Para este periodo se recibieron 5 peticiones desde otras entidades las cuales fueron asignadas al área competente para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

## 15. 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 54 requerimientos registrados, se encuentran pendientes de respuesta 26 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.

## 16. Estadísticas de atención en el chat



Para el mes de agosto se recibieron 18 chats a través de la página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) los cuales fueron atendidos oportunamente y en su totalidad.

Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT recibidos a través de [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co), se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.

Teniendo en cuenta la funcionalidad de la licencia de Jivochat Pro, desde abril se asignó la línea celular 3209012473 para WhatsApp, la cual se integró con el chat institucional de la

entidad con el fin de aumentar los canales de atención para la ciudadanía y a su vez brindar una atención eficaz y eficiente.

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

<b>Informe global por sitios</b>						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
www.canalcapital.gov.co	18	0	0	0	0	5
Canal Capital (FB)	39	0	0	0	0	34
Canal Capital (WA)	6	0	11	0	6	10
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>49</b>

<b>Reporte general de chats por agente</b>					
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)	63	0	6	46	492:21:49
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>20d 12:21:49</b>

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:01	779	34:36:42	1	0
<b>00:00:01</b>	<b>779</b>	<b>1d 10:36:42</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat aumentó a 12 minutos debido al trámite para la gestión de la adquisición del módulo de WhatsApp como complemento de la licencia en versión pro del chat institucional.

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.

## 17. 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. Continuar con las acciones establecidas en el plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- III. Continuar con la mejora en 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 y WhatsApp para garantizar la atención del ciudadano por este medio.
- V. Continuar con las pruebas pertinentes en cuanto a la integración del chat institucional con la línea de WhatsApp de la entidad con el fin de formalizarla.
- VI. Agilizar, al vencimiento de la licencia adquirida, todo lo relacionado con la renovación de esta, para no presentar demoras en el promedio de tiempo de respuesta.
- VII. 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.

## 18. 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 por la falta de oportunidad en las respuestas de las 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](http://www.canalcapital.gov.co), teniendo en cuenta que se abrieron otros canales de atención como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- V. Se trasladaron un total de 5 peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.