



## **INFORME PQRS**

*“Bogotá Te Escucha”*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

**JUNIO 2020**

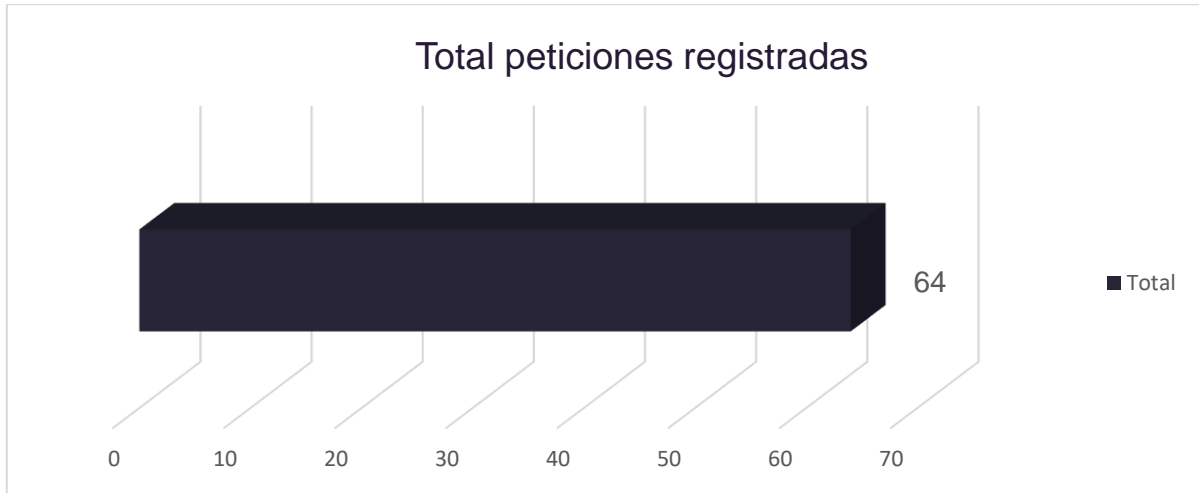
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D. C., julio de 2020**

## 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.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	5
6.	Total peticiones trasladado por no competencia .....	5
7.	Subtemas veedurías ciudadanas.....	6
8.	Peticiones cerradas en el período .....	6
9.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia .....	7
10.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	7
11.	Participación por estrato y tipo requirente .....	8
12.	Calidad del requirente.....	9
13.	Estadísticas de atención en el chat .....	9
14.	Conclusiones y recomendaciones .....	10

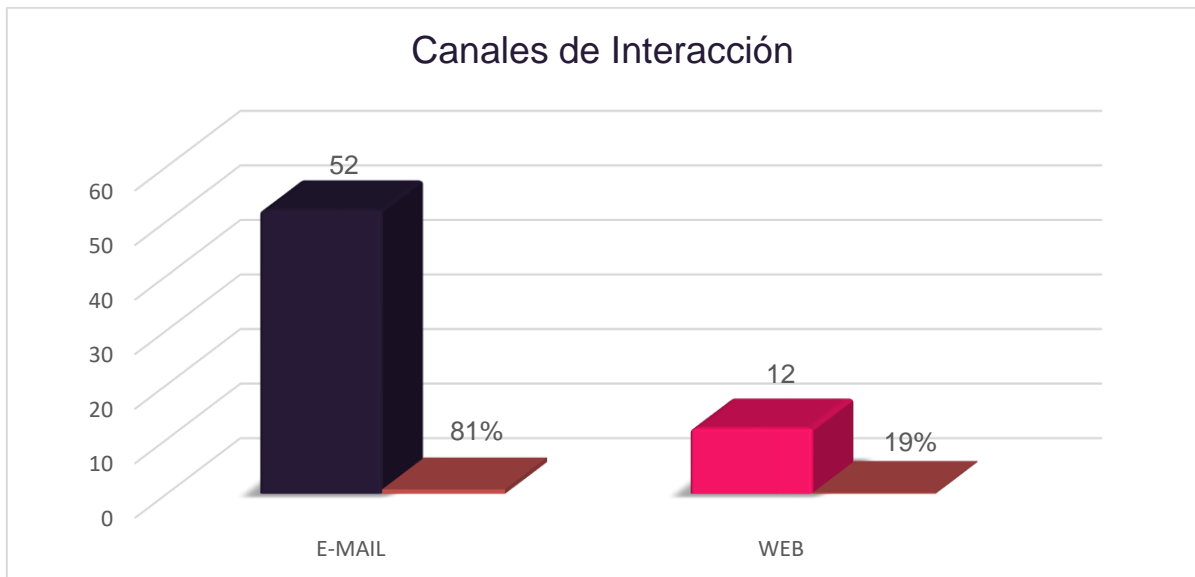
## 1. Total peticiones mensuales registradas por la entidad



**Total requerimientos 64**

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 64 peticiones registradas en 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.

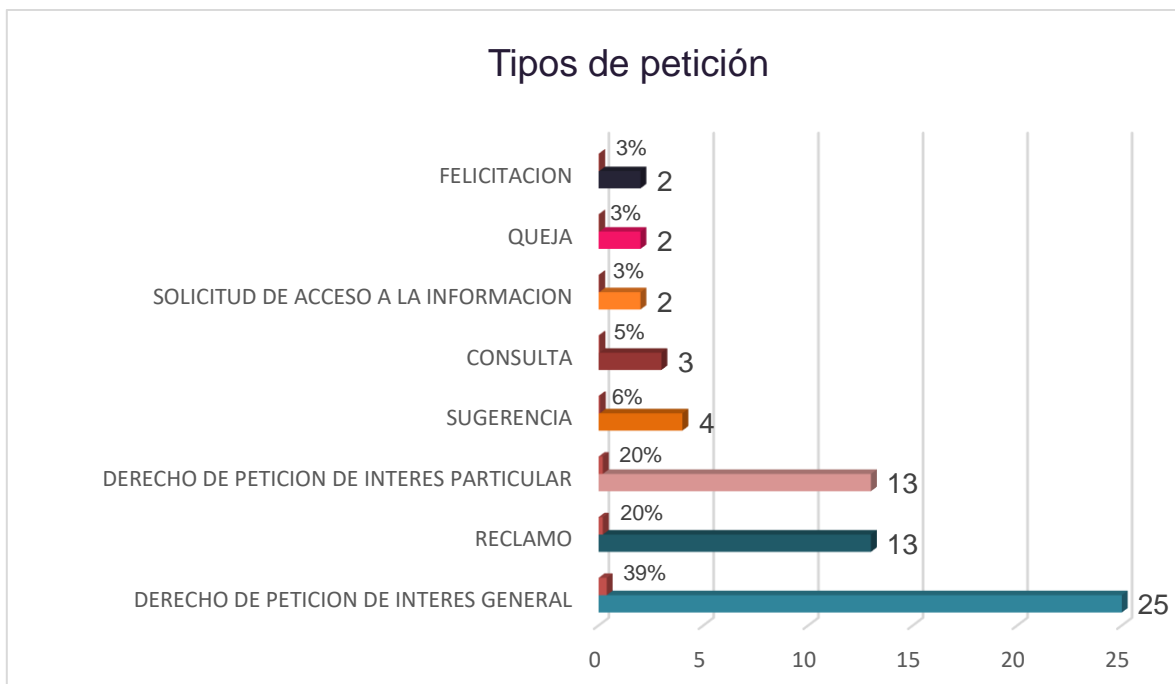
## 2. Canales de interacción



**Total requerimientos 64**

De las 64 PQRS registradas por la entidad, contamos con 52 (81%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por los ciudadanos, seguido por el canal web con 12 peticiones equivalentes al 19% del total registrado. Se aclara que teniendo en cuenta la situación de emergencia por la pandemia que vive el país desde finales de marzo se está prestando atención a la ciudadanía únicamente por los canales virtuales.

### 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 para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés general con un total de 25 registros correspondientes al 39% del total registrado, siguen los derechos de petición de interés particular y reclamos con un total de 13 PQRS cada una, 4 peticiones registradas bajo la modalidad de sugerencias, además se registraron 3 peticiones como consultas y 2 peticiones para solicitudes de acceso a la información, quejas y felicitaciones cada una equivalentes 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 que recibió la entidad.

Como podemos observar para este período no hubo solicitudes de información trasladadas a otras entidades ni se negó el acceso a la información de alguna solicitud.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Tiempo de respuesta
1276822020	X			11
1477732020	X			2

Se recibieron 2 solicitudes de información las cuales fueron solucionadas dentro del tiempo establecido por Ley, aclarando que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria y para las solicitudes de información se amplió a 20 días.

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

El subtema de programación general se encuentra como el más relevante, obteniendo 33 clasificaciones equivalentes al 54%, seguido por participación en programas con 10 (16%) peticiones, temas de contratación y personal con 4 peticiones equivalentes al 7%, tarifas publicitarias y traslado a entidades distritales con 3 peticiones cada una equivalente al 5% del total registrado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Programación general	33	54%
Participación en programas	10	16%
Temas de contratación y personal	4	7%
Tarifas publicitarias	3	5%
Traslado a entidades distritales	3	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>53</b>	<b>87%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>8</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

## 6. Total peticiones trasladado por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS la entidad trasladó 1 petición a la Defensoría del Espacio Público, al IDRD y al IPES y 2 peticiones al IDPYBA a través del sistema Bogotá Te Escucha por ser competencia de cada una de estas entidades

Además se trasladaron las siguientes peticiones a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional con copia a Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición número 1428332020 mediante el oficio 733 del 17 de junio de 2020.

Petición número 1428792020 mediante el oficio 734 del 17 de junio de 2020.

Petición número 1468922020 mediante el oficio 746 del 19 de junio de 2020.

Petición número 1518322020 mediante el oficio 757 del 25 de junio de 2020.

Petición número 1519082020 mediante el oficio 755 del 25 de junio de 2020.

Petición número 1519572020 mediante el oficio 756 del 25 de junio de 2020.

Petición número 1520222020 mediante el oficio 758 del 25 de junio de 2020.

De igual manera se trasladó la petición número 1301802020 a la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el oficio 707 del 04 de junio por ser competencia de esta entidad.

Se aclara que en la presente tabla solo se menciona el 33% de las peticiones que fueron trasladadas por no competencia teniendo en cuenta que en total se trasladaron 40 peticiones a otras entidades por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Defensoría del Espacio Publico	1	3%
Entidad Nacional	8	20%
IDPYBA	2	5%
IDRD	1	3%
IPES	1	3%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>13</b>	<b>33%</b>

## 7. Subtemas veedurías ciudadanas

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

## 8. Peticiones cerradas en el período

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que se recibieron un total de 64 requerimientos de los cuales se cerraron un total de 20 (31%) 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

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.

De igual manera se aclara que los términos de respuesta se ampliaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	20	41	61
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>61</b>

## 9. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

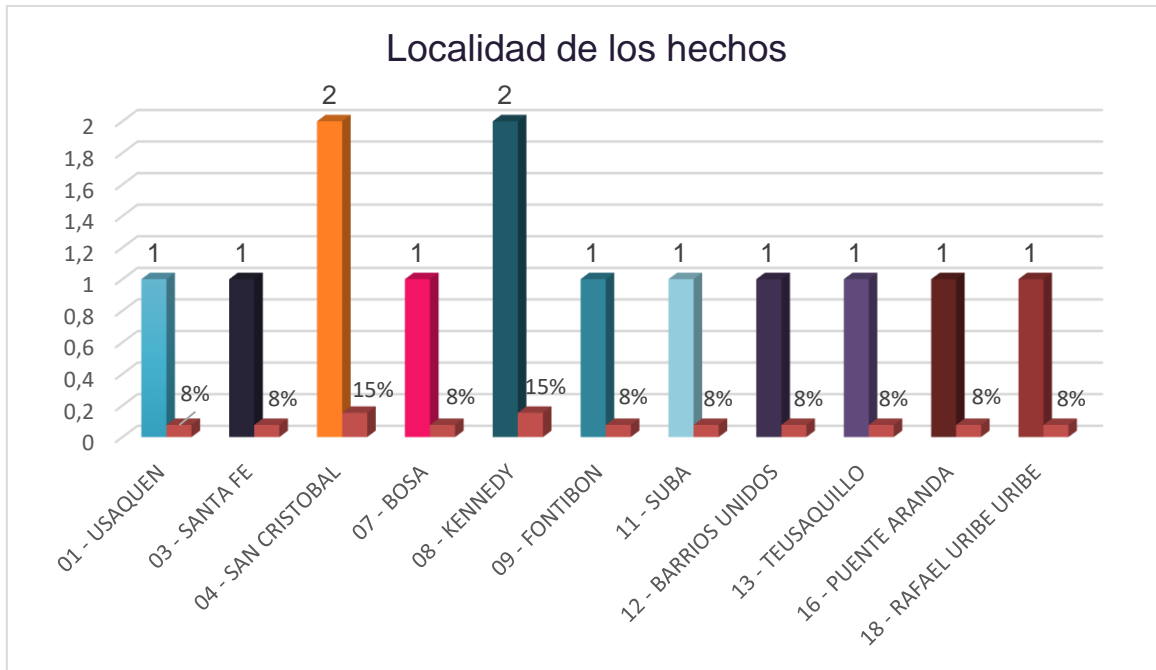
A continuación, se detalla el tiempo utilizado por la entidad para dar respuesta a los peticionarios según el tipo de requerimiento, se aclara que a nivel interno la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	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	20	13	18	12	19	9	17	12
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>12</b>

En el periodo reportado se observa que ninguna petición se respondió fuera del tiempo dispuesto según lo establece la ley 1755 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

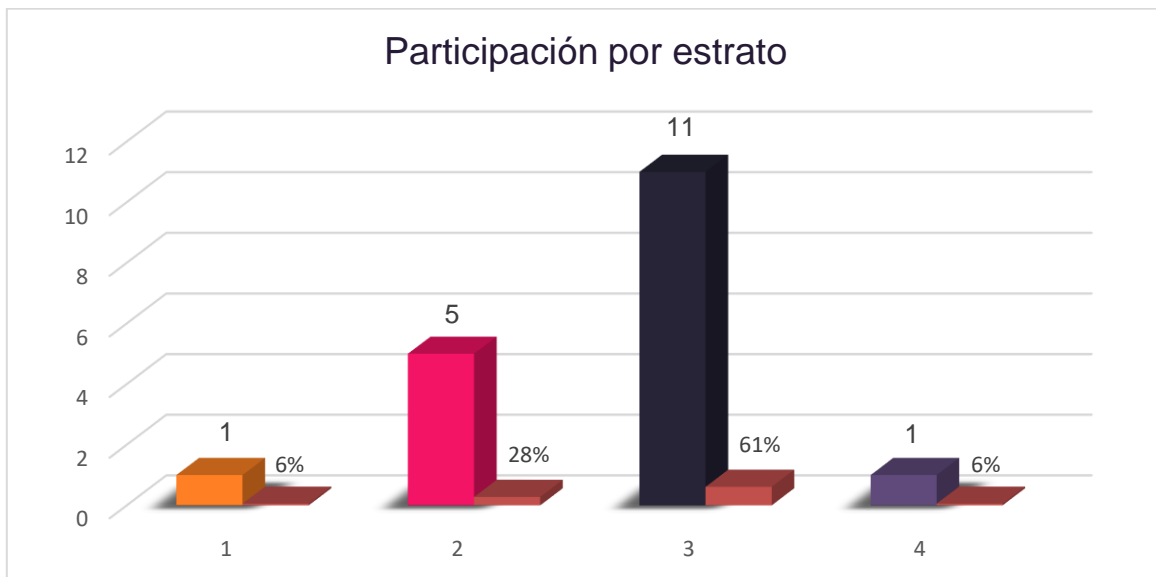
## 10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Del total de las peticiones registradas en el sistema podemos analizar que 13 ciudadanos suministraron la localidad donde sucedieron los hechos. De estos registros concluimos que las localidades de San Cristóbal y Kennedy tienen una mayor participación con un total de 2 (15%) peticiones y finalmente las localidades de Usaquén, Santa Fe, Bosa, Fontibón, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe con una petición cada una correspondiente al 8% de total registrado.



## 11. Participación por estrato y tipo requirente

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 3 con 11 (61%) peticiones registradas en el sistema, 5 peticiones de ciudadanos con estrato 2 correspondientes al 28% del total registrado y 1 (6%) petición de ciudadanos de estrato 1 y 4 respectivamente.





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



De las 64 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 60 (94%) peticiones, seguido por 4 (6%) peticiones en blanco debido a seis registros como anónimos en el sistema.

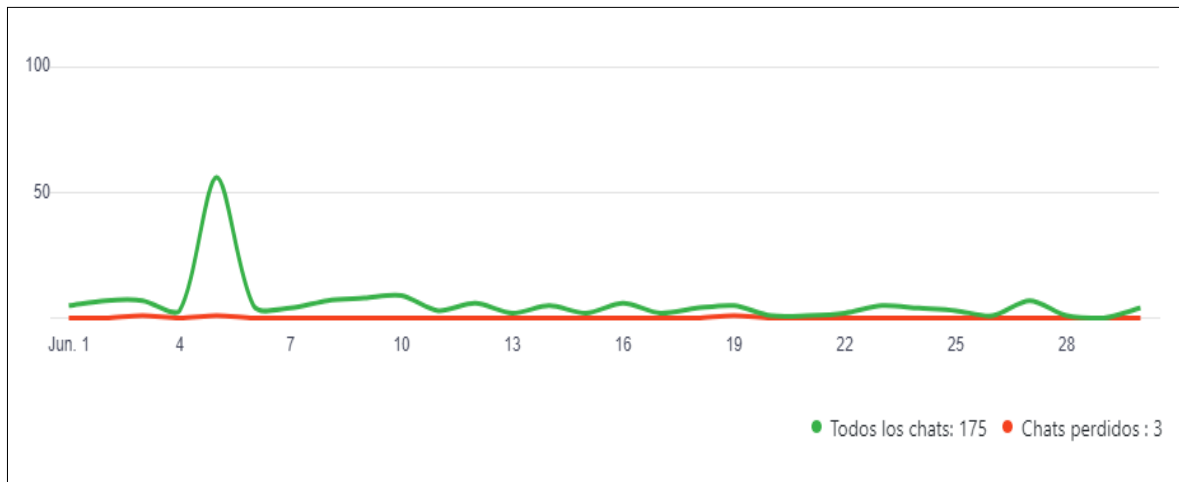
## 12. Calidad del requirente

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	4	6%
Identificado	60	94%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas se evidencia que el 6% (4) de los ciudadanos interpusieron peticiones de manera anónima y el 94% (60) se identificaron plenamente.

## 13. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de mayo se recibieron un total de 175 chat de los cuales 172 fueron atendidos oportunamente frente a requerimientos de solicitudes y 3 de ellos fueron chat perdidos, vale la pena aclarar que los chats no se atendieron teniendo en cuenta que los ciudadanos se comunican los fines de semana por inquietudes o comentarios de programas transmitidos por Canal Capital y los fines de semanas y festivos no hay atención por ese medio.



Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT, usado por Canal Capital, se evidencia que para este período el 98% de los chats fueron efectivos.

## 14. Conclusiones y recomendaciones

- Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Las consultas a través del chat institucional disminuyeron teniendo en cuenta las disposiciones dadas por la Alcaldía Distrital frente a la emergencia sanitaria que vive el país.
- Se trasladaron un total de 40 peticiones a entidades distritales y nacionales por ser competencia de cada una de ellas.
- Aumentaron los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 22 de marzo de 2020.