



Capital

Informe PQRS

“Bogotá te escucha”
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

DICIEMBRE 2024

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., enero de 2025

Contenido

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

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

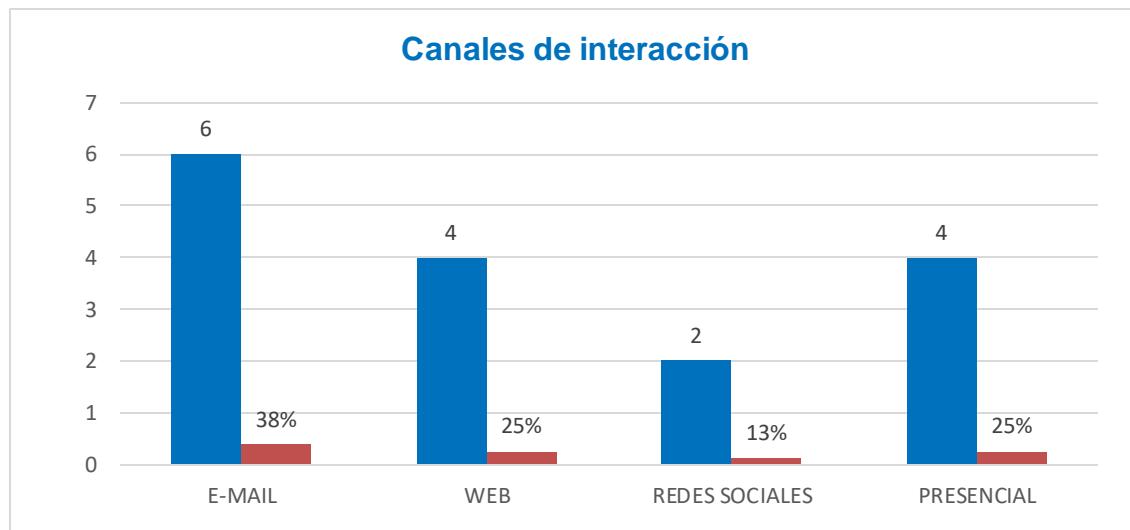


Total de requerimientos 16

De acuerdo con las cifras arrojadas por el reporte del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas: Bogotá te escucha y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, para el periodo actual se registraron un total de **16** peticiones.

Este es el principal indicador de cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, el artículo 15 del Decreto 847 de 2019 y la Circular conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

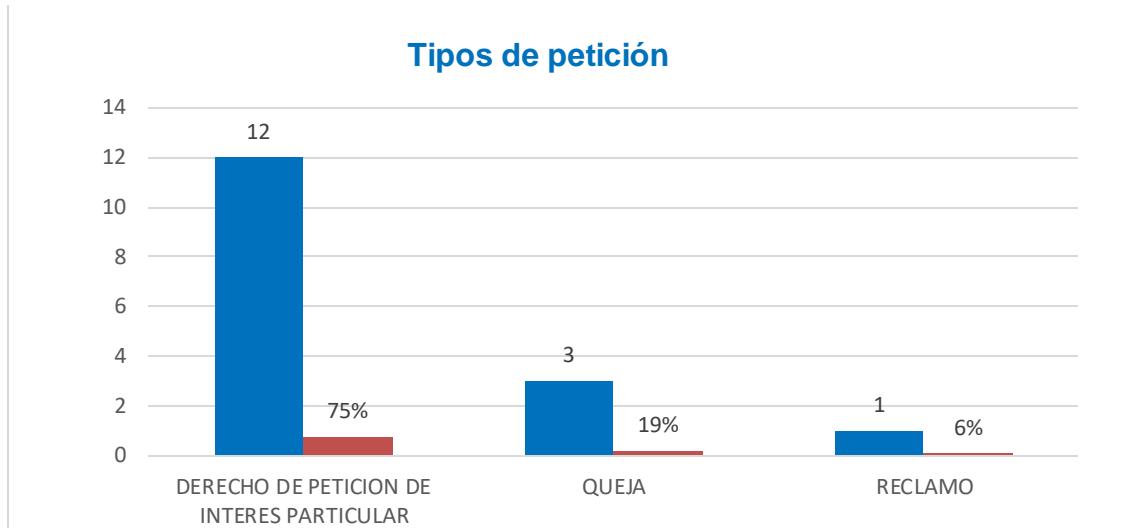
2. Canales de interacción



Total de requerimientos 16

De las 16 PQRS registradas por la entidad, contamos con 6 (38%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por el canal presencial y el canal web con 4 peticiones equivalentes al 25% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 2 peticiones registradas por redes sociales equivalentes al 13%.

3. Tipologías o modalidades



De acuerdo a la clasificación actual de la 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 12 registros correspondientes al 75% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de queja con 3 registros equivalentes al 19% del total registrado.

4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género

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, para el periodo del reporte no se recibió ninguna denuncia enmarcada dentro de alguna de las modalidades de corrupción.

5. Solicitud 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 no se registró ni se negó ninguna solicitud de información.

6. Participación por tipo de requirente



De las 16 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 14 (87%) peticiones, seguido por 2 (13%) peticiones en blanco debido a dos registros como anónimos en el sistema.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones recibidas, se evidencia que el 13% (2) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 87% (14) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	2	13%
Identificado	14	87%
Total	16	100%

7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período

Para este periodo 1 ciudadano de la localidad Suba suministró la información donde sucedieron los hechos que motivaron su petición.

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos son pocos teniendo en cuenta que la mayoría de requerimientos son solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos para lo cual este dato es irrelevante.

8. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 1 y 2 con 2 peticiones registradas en el sistema, equivalentes al 50% cada una, del total registrado.

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
Secretaria General	9	10	19
Total general	9	10	19

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 16 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 9 (56%) sobre el total reportado en el periodo actual.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

En esta sección se presenta el total de subtemas de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te escucha.

El subtema participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 8 clasificaciones equivalentes al 42% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 3 peticiones equivalentes al 16% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	8	42%
Temas administrativos y financieros	3	16%
Programación general	3	16%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	16%
Servicio social	1	5%
Cubrimiento de eventos	1	5%
TOTAL GENERAL	19	100%

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 la ciudadanía según el tipo de petición, se aclara que a nivel interno la oficina de Atención al Ciudadano direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA
Secretaría General	8	7	10
Total general	8	7	10

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, para este periodo 7 días aumentando en un día en comparación con el periodo anterior.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá te escucha, Canal Capital trasladó 1 petición a: i) Capital Salud EPS, ii) Secretaría de Gobierno, iii) Subred Centro Oriente, iv) Secretaría de Integración Social y v) Secretaría de Salud, tal como se evidencia en la tabla.

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	20%
Secretaría de Gobierno	1	20%
Subred Centro Oriente	1	20%
Secretaría de Integración Social	1	20%
Secretaría de Salud	1	20%
Trasladados por no competencia	5	100%

14. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo no se recibieron peticiones desde otras entidades para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

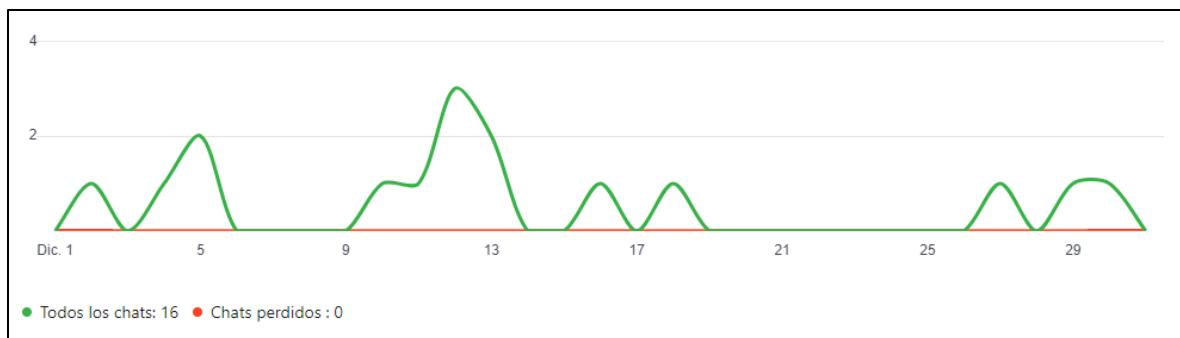
Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que, de los 16 requerimientos registrados, se encuentran pendientes por respuesta de fondo 6 peticiones en el periodo del reporte.

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 atención eficiente.

16. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de diciembre se recibieron 16 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente.

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



Con el fin de aumentar y mejorar los canales de atención a la ciudadanía Canal Capital realizó la integración de los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional Jivochat logrando una prestación del servicio eficaz y eficiente.

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

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	16	0	0	0	0	3
Canal Capital (FB)	146	0	1	0	1	113
Canal Capital (WA)	205	0	16	0	16	107
TOTAL	367	0	17	0	17	223

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)	367	0	17	223	177:42:04
TOTAL	367	0	17	223	7d 09:42:04

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	270	00:14:03	0	1
00:00:00	270	00:14:03	0	1

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que, para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyó a 4 minutos en razón a la colaboración de las áreas del canal ya que muchas respuestas dependen de la información de estas lo que ha permitido solucionar en el menor tiempo posible las inquietudes de la ciudadanía.

Así mismo, se aclara que el registro de chats que aparecen como aceptados sin respuesta y/o perdidos por el agente, obedecen a aquellos que ingresan durante el fin de semana y que al tratar de recuperarlos en el siguiente día hábil no es permitido por la aplicación.

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.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días completos de 24 horas y no por el horario laboral.

Para el periodo de reporte se recibió 1 calificación negativa en el chat dado que algunos ciudadanos se sienten inconformes con algunas respuestas.

17. Recomendaciones

- I. Fortalecer 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. 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.
- VI. Se sugiere a las áreas brindar respuesta inmediata cuando se realiza una consulta desde la oficina de atención al ciudadano y se informa que se tiene la persona en línea, dado que la demora se ve reflejada en el tiempo de atención que arroja las métricas del chat institucional.
- VII. Es importante tener en cuenta que la demora en las respuestas o la gestión extemporánea de las peticiones ciudadanas constituye una falta disciplinaria de acuerdo a lo establecido en la **Ley 1952 de 2019**.

18. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá te escucha.
- II. Se mantuvo el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición gracias a la oportunidad en las respuestas de las áreas.
- III. El tiempo promedio de respuesta aumentó a 8 días, así como las peticiones pendientes de respuesta disminuyeron en un 56%.
- IV. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.
- V. Las consultas a través del chat institucional disminuyeron en la página <http://www.canalcapital.gov.co/>, debido a la atención por otros canales como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- VI. Se atendieron un total de **351** solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través del chat institucional integrado con mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- VII. Se trasladaron **5** peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.